

ЦЕНТЪР ЗА ИЗСЛЕДВАНЕ НА ДЕМОКРАЦИЯТА

Стенографски протокол

МЕСТНИЯТ ОМБУДСМАН

Семинар

София 14-15 декември 2002 г.

ЦЕНТЪР ЗА ИЗСЛЕДВАНЕ НА ДЕМОКРАЦИЯТА**Местният омбудсман****София, хотел “Родина”, 14 декември 2002 г.****/9, 45 ч./**

ВОДЕЩА ЛИЗА МАКМАНЪС: Добро утро, дами и господа! Благодаря много, че дойдохте тази сутрин на семинара. Макар че е събота, това е работен ден за много хора и ми е много приятно, че ви виждаме всички тук. Казвам се Лиз Макманъс и съм заместник-директор на Британския съвет. Моето задължение днес е да управлявам времевата рамка на семинара, но преди това искам да приветствам представителите на организациите, които са ни събрали днес на този семинар. Ще поканя трима души да кажат по няколко думи, за да стартираме мероприятиято.

Първо, госпожа Мария Йорданова има думата.

МАРИЯ ЙОРДАНОВА: Уважаеми госпожи и господа, колеги и приятели! Аз съм много радостна от името на Центъра за изследване на демокрацията като съорганизатор на семинара днес и утре да ви поздравя с “Добре дошли!” и да изразя радостта си, че нашите срещи действително стават по-интензивни и това е една гаранция, че бъдещето на институцията местен омбудсман в България е гарантирано. Независимо от това какви ще бъдат законодателните решения, все повече се налага признанието от полезността на тази институция. Тук виждам много познати лица, хората, с които работим. Също така се радвам, че заедно ще научим и нещо повече за опита във Великобритания. Същевременно ще им разкажем за нашите усилия. Единственото, за което съжалявам, е, че отново сред нас няма политици, които

трябва да вземат все пак решение за законодателното уреждане на институцията омбудсман, но когато планирахме този семинар 14 и 15 декември бяха нормален уикенд и си мислехме, че това ще улесни присъствието на повече хора. Нещата се промениха, поради празниците има разместване, но мисля, че това няма да попречи на нашата работа.

Пожелавам на всички успешна и ползотворна дискусия!

ВОДЕЩА ЛИЗА МАКМАНЪС: Благодаря много, Мария. Мария е директор на Правната програма в Центъра за изследване на демокрацията.

А сега предоставям думата на Антоанета Цонева, която е обществен посредник на Столичната община.

АНТОАНЕТА ЦОНЕВА: Благодаря ви много. За мен това е един много вълнуващ ден и аз наистина съм щастлива да видя около тази маса хора, които сме съмишленици, приятели и посветили голяма част от времето и интелектуалния си потенциал на изграждането на тази изключителна институция омбудсман.

Поздравявам всички! Благодаря и съм страшно щастлива, че наш гост е мистър Питър Макмахън – заместник омбудсман на Лондон. Преди да започне семинара, аз му обещах два бурни дни, в които съм сигурен, че той ще отговори на множеството въпроси. Очаквам наистина един дебат по темата. Благодаря на всички, които дойдоха! Надявам се на един успешен семинар в това малко странно време.

ВОДЕЩА ЛИЗА МАКМАНЪС: Благодаря, Антоанета.

И накрая бих искала да дам думата на г-н Иън Стюарт – директор на Британския съвет.

ИЪН СТЮАРТ: Добро утро! Аз бих искал да започна сутринта с едно признание. Това, което ще кажа, е съвсем лично наблюдение. Признанието ми е следното. Аз научих повече за работата на омбудсмана в различните му форми във Великобритания през последните седмици, подготвяйки тази среща. Преди това не знаех толкова. Една от причините може би е, че дълго време съм живял извън Обединеното кралство, а и съм имал късмета да не ми се налага да

използвам услугите на омбудсмана. Но независимо то причините, ето, пред вас е един доста добре образован, достатъчно интелигентен шотландец, който почти нищо не е знаел за една институция, която играе основна роля в развитието на обществото. И ако това е случаят с мен, подозирам, че това е валидно за много от моите съграждани, вероятно е така и за много хора в България.

Така че, семинари като този играят важна роля не само, за да могат да бъдат развити идеи, но и за да се повиши информираността на средния гражданин за това колко важно нещо е омбудсманът, как да се осъществява една система, когато оплакването срещу функционирането на обществените служби да се направи по един отговорен начин. Аз съм доволен, че ние в Британския съвет имахме възможност да работим съвместно със софийския омбудсман, а Центърът за изследване на демокрацията ни помогна много да организираме мероприятиято.

Искам специално да благодаря на Питър Макмахън за това, че дойде чак в София, за да играе водеща роля в този семинар. Ще ми бъде много интересно да чуя доводите “за” и “против” създаването на една асоциация на омбудсманите, евентуално да се лобира за въвеждането на законодателни промени в България, които да създадат достатъчно добри и устойчиви стандарти, за да бъде системата сходна с останалите в Европа. Ние в Британския съвет сме готови да подпомагаме този проект, както сме подпомагали и други професионални асоциации в България. А междуременно ще стои тихо и ще слушам тези два дни.

Желая ви успешна работа!

ВОДЕЩА ЛИЗА МАКМАНЪС: Благодаря, Иън!

Преди да продължим със съдържателната част на работата ни, както вече казах, аз ще следя за времето и реда в залата, така че ви моля да ми дадете 30 секунди да обясня основните правила. Вие имате копие от програмата във вашите папки и от нея ще видите, че времето за изказвания е определено точно. Ще ви бъде благодарна, ако го спазвате.

А сега давам думата на Питър Макмахън, който е представител на Обединеното кралство. Питър работи като заместник-омбудсман на Лондон през последните пет години. Иначе той има опит в юрисдикцията, в местното самоуправление. Както Антоанета, и той е омбудсман в главен град на държава. Опитът му в развитието на дискусиата също е сериозен. Опитът му във функционирането на омбудсмана в Източна Европа също нараства, така че беше достатъчно любезен, за да се съгласи да дойде и да сподели своя опит тук, в София. Но той ще бъде и много щастлив да научи какво става в България, какви са вашите проблеми, за да може и той да се поучи от вас и като се върне в Лондон, да обогати своята работа.

Питър, заповядай!

ПИТЪР МАКМАХЪН: Много съм благодарен, че получих покана да дойда да говоря пред вас. Малко съм нервен, честно казано, тъй като от Антоанета чух, че мога да очаквам два доста бурни дни. Както и да е, единственият начин да видя дали е опасно, е като скоча в дълбокото. Затова ще започна директно с материята.

Между другото, това е второто ми посещение в България, Много съм тъжен да споделя, че първото ми посещение беше преди 36 години, но държавата ви е толкова красива, че дори и след толкова време ми е безкрайно приятно, че съм тук. Пристъпвам направо към моето представяне.

Това, за което ще говоря и искам да кажа, че ме помолиха да говоря за това, е институцията омбудсман в Обединеното кралство. Ситуацията при нас е доста сложна. Ще се опитам колкото мога да я опростя. Втората, част от това, за което ще говоря, е по-пряко свързана с работата на местните омбудсмани по места как спазват, как покриват законовата рамка, как се финансират, как разглеждаме въздействието на нашата работа върху общинските власти, с които работим. И съвсем накратко няколко връзки с правата на човека.

Другото, за което ме помолиха да говоря, са стандартите за поведение на местните власти. Това е много сериозен проблем в нашата страна, аз ще отбележа само основните моменти.

Първата част е общ поглед върху институциите на омбудсмана в нашата страна. В началото искам да кажа, че нашата страна е разделена на различни региони, така че имаме институции в Англия, в Уелс, в Шотландия и в Северна Ирландия. Някои от тези институции също ще ги спомена, но само накратко. Първата институция омбудсман, която се появи при нас, беше наречена най-общо парламентарен омбудсман или парламентарна комисия за администрацията, както беше тогава законовият термин. Това е човек, който работи в парламента на Англия и се назначава от кралицата, за да запазва своята и нейната независимост от правителството. Парламентарният омбудсман разследва оплаквания от обществеността срещу централното правителство и неговите министерства, както и конкретни органи, които се финансират основно от националните данъци, като например най-различни органи, няколко страници е само изброяването им, но например музеи, специализирани консултантски комисии, изследователски институции, например Националната комисия за расово равенство, за хората с увреждания, за стандарти на радио- и телевизионното излъчване и за Британския съвет например – това също е една от институциите.

Парламентарният омбудсман беше установен от законодателството в 1967 година. След това публичният сектор и схемите за омбудсман в него имаха много сходна структура. Няма да влизам в подробности в момента, по-нататък, когато говоря за омбудсмана в местните власти, може би ще имам тази възможност.

Втората институция в Обединеното кралство за омбудсман беше създадена в Северна Ирландия с конкретна политическа и социална цел заради особените обстоятелства по онова време. Но и тук няма да навлизам в подробности. В момента има северноирландски омбудсман, който извлича властта си от два закона. Той е пак едновременно и комисар за оплаквания в Северна Ирландия, и отговарящ за Народното събрание на Северна Ирландия. Това са двете линии. Този човек покрива цялата гама и на централни, и на местни органи, функционалните звена на образованието, социалните страни,

може би защото там тези организации са доста по-различни от останалата част на Великобритания. Например за образованието част от тази система дава възможност гражданите да представят положителна или отрицателна оценка в съдебно заседание, така че съдебните власти да могат да налагат изискване, с което образователните власти не са се съобразили. Това например е принцип, който е различен в повечето институции омбудсман. Той не се случва много често, но поне има възможност да се приложи.

Третата институция, която беше създадена, беше комисарят по здравеопазването, което също е омбудсман сам по себе си. От много години, от последната война имаме национална система на здравеопазването и този човек разглежда оплаквания спрямо националната система на здравеопазването, той не се занимава с частните медицински институции. В самото начало се разглеждаха несполуки в здравеопазването, финансирано от държавата. Разглеждаха се нередности в услугите или администрацията, а вече след 1996 г. комисарят разглежда и жалби срещу клиничните решения както на медицинските работници, така и на лекарите, сестрите, хората, които се занимават с очни болести, стоматолози и т.н. Както виждате, това е доста сериозно разширяване на правомощията, което означава, че омбудсманът трябва да ползва специализирани съвети и от лекари, и от медицински сестри. И в момента неговата работа е съсредоточена основно в тази област – на клинични изследвания и преценки.

Следва омбудсманът в местните власти, става въпрос за 1974 година. Законодателството тогава даде възможност за местна администрация и омбудсман в Англия и Уелс, в 1975 г. беше създаден и за Шотландия.

Какви са основните характеристики на този етап за местните власти? Тези омбудсмани покриват всички общини, освен, разбира се, тези, които са най-малки, които имат много малко власт и се занимават със съвсем конкретни местни проблеми. В началото обществеността се обръща към избрания съветник с жалбата, а той я препраща на омбудсмана. Не можеше да се получава директно достъп до омбудсмана, но след 1988 г. ситуацията се промени и

оттогава жалбата се подава пряко от жалбоподателя. Така че една година по-късно оплакванията се увеличиха с 44%. И вие разбирате защо, просто много хора, които не искаха да се подлагат на тази тежка процедура, да минават през политика, за да стигат до омбудсмана, сега вече можеха пряко да се обръщат. Може би трябваше да кажа, че при парламентарния омбудсман човекът трябваше първо да се обърне към член на местния парламент, който да препрати жалбата до омбудсмана. В момента все още така. Ще обясня факта, защо парламентарният омбудсман получава доста по-малко жалби от този, който се занимава с местната администрация. В момента има трима омбудсмани в Англия и един в Уелс, както и в Шотландия.

Няколко думи за Шотландия и Уелс. В края на 90-те години се признаха правомощията на шотландския парламент и уелското народно събрание, което даде отзвук и към институциите на омбудсмана в дадените държави. В Уелс ситуацията е доста сложна, но както вече казах, има отделна институция за местните власти като омбудсман там, това си остава и днес. Юрисдикцията на парламентарния омбудсман е създадена като отделна институция. Те имат еднакви функции с парламентарния комисар по администрацията в Англия. И мога да кажа, че в Англия е същият човек, който отговаря и за администрацията в Уелс. Комисарят по здравеопазването за Англия, който е в Лондон, отговаря и за Уелс, така че, както виждате, малко е усложнена системата. В Шотландия от октомври тази година се създаде един омбудсман за обществени услуги, който покрива цялата гама – централно управление, местно самоуправление, здравеопазване, жилищно настаняване и т.н. Това е по новото законодателство и мисля, че е напредък в ситуацията за Англия, където имаме разделение на институциите на омбудсмана.

Да видим взаимоотношенията между омбудсманите в държавния сектор. Парламентарният комисар за администрацията, комисарят по здравеопазването и омбудсманите за местната администрация имат отделни институции, но те могат по закон да обменят информация за водените от тях разследвания. Това се прави, но в много малък брой оплаквания. Но английският омбудсман за

местната администрация може да разследва жалби, подадени от уелския омбудсман за местната администрация, и обратно. Така че, например, ако английският омбудсман има интерес, тъй като той познава жалбоподателя или има някаква връзка с предмета на жалбата, този човек може да реши да даде разследването на жалбата на уелския омбудсман. По същия начин уелският омбудсман за местната администрация може да препрати оплакване към лондонската институция. Това се случва веднъж-два пъти на година, не е много често срещано, но в закона е създадена тази възможност. Това е нещо, което не съществува между Англия и Уелс, от една страна, и Шотландия - от друга. Не може от Уелс и от Англия да се подават към шотландския омбудсман оплаквания.

Има много важна връзка между парламентарния комисар за администрация и комисаря за местната администрация. Защо? Защото ръководството, което се нарича Комисия за местна администрация в Англия, парламентарният омбудсман е член на тази комисия заедно с тримата омбудсмани за местната администрация, така че всеки месец комисията се среща на една кръгла маса при парламентарния омбудсман с тримата омбудсмани за местната администрация, присъстват техните заместници и това на практика е начинът, по който комисията функционира. Има възможност всяка седмица парламентарният комисар да обменя мнения, да получава нова информация за това как вървят нещата и да си сътрудничи по въпроси от общ интерес с останалите.

Така че въпреки че сме разграничили институциите, има и много официална връзка на високо ниво, съвсем реална, регулярна връзка. Освен тези официални контакти на високо равнище имаме и доста неформални контакти, например инициативи за съвместно обучение за изработване на конкретни умения. Наскоро имяхме подобно обучение за развиване умения за водене на събеседване, аналитични умения, как да се анализира документация, за да се стигне до основния въпрос. Полезно е да имаме хора с малко по-различен опит, които да работят заедно в една среда на обучение.

Освен това си сътрудничим и по отделните политики и стратегии. Например това, което сме предложили, е да се слоят различните институции – парламентарният, за местната администрация, за здравеопазване – в един омбудсман. Това беше разработено като предложение от тези организации съвместно. Лобираме в парламента за това, особено с министрите.

Сътрудничим си и когато държавни съветници по законодателството работят по въпроси, свързани с омбудсмана. Понякога имаме общо представителство с правителството. Догодина например аз трябва да си прехвърля целия офис в същата сграда, където са парламентарният и здравният омбудсман. И вече като сме в една сграда, ще имаме възможност да имаме много повече неформални контакти и се надявам да постигнем по-добри връзки и по-лесно сливане на нашите институции в следващите години.

Има и друг форум, на който се срещат всички институции на омбудсмана, които споменах, че и повече – това е Асоциацията на британските и ирландските омбудсмани. За нея ще говоря по-късно. Това е национална Асоциация на всички омбудсмани в общественния сектор, както и в частния сектор, покривайки Англия, Уелс, Шотландия, Северна Ирландия, но и Република Ирландия.

Следващата графика е свързана с броя жалби, които получаваме. Виждате, че парламентарният омбудсман получава накъде 1000 оплаквания, омбудсманът по здравеопазването – 2660, местната администрация 18 300. Това е малко по-ниско от цифрата за предишната година, миналата година беше 19 000. Виждате защо имаме три институции за местен омбудсман, просто прекалено много са оплакванията от местната администрация и няма как да се справи само един омбудсман с тях. Не сме създали три институции на местен омбудсман, за да работят в конкретен регион или конкретна област, ние сме ги създали на различни места, но искаме те да облекчат работното натоварване, да запазят човешкото лице на омбудсмана, така че тази институция да може да има някакво познание за много от жалбите, които влизат в дадения офис – нещо, което считаме, че е безкрайно важно. Но като имате 18 хиляди оплаквания, не

може само един омбудсман да се запознае кой знае колко добре с всички тези жалби. И това е основната причина да имаме три институции.

В общественения сектор имаме 23 хиляди оплаквания. Споменах по-рано, че ако широката общественост може да се оплаква за органите на централните власти, без да отива към политическия представител на обществеността, сигурно тези жалби ще се увеличат. Но си има хора, които да решат дали това ще стане.

Мисля, че споменах, че съществуват и други институции на омбудсман в Обединеното Кралство. Например омбудсмана за пробацията и местата за лишаване от свобода. Той се назначава пряко от главния секретар на Министерството на вътрешните работи. Получава основно оплаквания от лишени от свобода относно условията в местата за лишаване от свобода. Наскоро тук беше прибавена и пробацията, а именно това са лицата, които осъществяват наблюдение над поведението на осъдените. Получават се около 3 хиляди жалби годишно, не всяка от тях подлежи на разследване. Тази институция не се разглежда напълно като омбудсман, тъй като не е достатъчно независима, в смисъл, че омбудсманът се назначава от представител на правителството и разследва затворната администрация, която се наблюдава от същото министерство, така че няма как да бъде напълно независима, макар и в процесуално отношение процедурите да се отличават с независимост. Въпреки това не отговаря на всички изисквания. Вероятно в бъдеще по закон ще бъде уредена тази институция.

Друг пример за институцията омбудсман е независимият омбудсман по жилищното настаняване. Тази институция беше създадена за работа в определени ситуации. В течение на много години правителствената политика беше контролът върху държавните жилища да не бъде предоставян на местната администрация, а в голяма степен да бъде предоставян на организации с нестопанска цел, така наречените асоциации по жилищно настаняване. И контролът на тези институции, понеже не са държавни власти, не попада в компетенциите на омбудсмана за местната администрация, затова се създаде

независим омбудсман по жилищното настаняване. Той разглежда начина, по който асоциациите по жилищно настаняване работят. Наемателите на тези асоциации могат да се обръщат към независимия омбудсман по жилищното настаняване. Има частни фирми, които също могат да се обръщат към този омбудсман, стига да са се включили за участие в асоциацията.

Така че имаме различни видове институции на омбудсмана. Следващият пример, който бих искал да приведа, е институцията на финансовия омбудсман. През 60-те и 70-те години бяха създадени различни институции на омбудсмана в държавния сектор в нашата страна, а през 90-те години се разшири възможността и за омбудсмани в частния сектор. Покриват се области като инвестициите, жилищните кредити, застраховането и т.н. Правителствената политика еволюира в областта на пазарите на финансови услуги, тъй като имаше редица скандали и общо взето лошо състояние на финансовите пазари в повечето в повечето страни напоследък. Поради това правителството реши да въведе напълно нова законодателна уредба и създаде орган за финансови услуги, който да наблюдава работата на финансовите пазари, а институцията на омбудсмана бе създадена паралелно с този орган. Този омбудсман трябва да разглежда жалби от граждани и да осигурява средства за защита в случай на нарушение на правата им. Ако например на хората е казано, че застрахователят ще направи нещо, което не е направил /а в това отношение примери има много/, на тези частни омбудсмани беше дадено правомощие, което да използват в работата. В службите на финансовия омбудсман работят около 500 души, които се занимават с 400 хиляди проучвания и 40 хиляди жалби годишно.

Има други много по-малки институции на омбудсман в частния сектор, например имаме омбудсман за телекомуникациите, който беше създаде наскоро.

Асоциацията на ирландските и британските омбудсмани обединява всички видове независими омбудсмани във Великобритания и Република Ирландия. Сдружението определя критериите за независимост на омбудсманите в държавния и в частния сектор. Институциите на омбудсмана се обръщат към сдружението, което трябва да признае тяхната независимост или не я признава –

зависи от случая. Ако съответната институция не е призната като независима, може да придобие права на участие в сдружението без право на глас. Тези, които са признати за независими, получават право на глас в сдружението. Ако ми зададете въпроси, ще ви обясня какви са критериите за независимост на омбудсмана.

Освен валидирането за независимост сдружението е и форум за съвместна работа, установява добри управленски практики, организира обучение, разглежда се положителният опит в администрацията, осигурява се представителство на институциите на омбудсмана пред правителството. Работи се съвместно с правителството за изграждането на отдел, който да отговаря за връзката с омбудсманите.

Причината в нашата страна да има толкова много институции на омбудсмана в държавния, в правителствения сектор, е, че правителството често казва: появи се някакъв проблем в тази област, нека да назначим омбудсман; създава се друг проблем, назначава се друг омбудсман. И едва сега след толкова много години установяваме, че това въобще не прилича на система. Бихме искали да ревизираме съществуващото положение, да видим минусите и да усъвършенстваме работата.

Именно такава е работата на сдружението. Ако отидете в страницата в интернет, ще видите, че там е направен опит за осигуряване на учебен материал за училищата относно омбудсманите в Англия с оглед повишаване на информираността най-вече на младите хора. Това е страница, която учителите могат да използват, за да дадат материал на учениците си, които работят по определени проекти.

Правната уредба на дейността на омбудсманите за местната администрация е следната. Жалбата трябва да я разгледаме писмено, приема се, когато е подадена и по електронната поща. Тя трябва да е отправена от представител на обществеността или лице, което действа от негово име. Не може да се приеме жалба от съветник относно проблем на територията на неговата местна администрация. Жалбоподателят трябва да твърди, че е жертва

на несправедливост в резултат на незаконни актове на администрацията. Такъв е моделът на всички схеми на омбудсман: несправедливост в резултат на незаконни актове на администрацията. Незаконният акт на администрацията не се дефинира, единствено институциите, пред които се подава жалбата я дефинират или пък адресатите на тези жалби. Самите омбудсмани трябва да определят съдържанието на понятията. Жалбата трябва да се отнася до действия, извършени от името на административен орган. Името на административен орган е трудно да се дефинира, защото има толкова много различни лица, които осигуряват обществени услуги по силата на договори или друга правна уредба и основание. Така че е трудно да се идентифицира кой всъщност трябва да извършва обществена услуга и могат да възникнат етнически проблеми в това отношение.

Юрисдикция на омбудсмана. По въпроси, касаещи всички или повечето жители в определен район, например определянето на местните данъци, омбудсманът не може да води разследване. Също така не може да инициира или да участва в съдопроизводствени действия. Не може да прави разследване относно действия на полицията по разследване и превенция на престъпността. Що се отнася до определени търговски въпроси, не може води разследвания, с изключение придобиването и разпореждането със земя. Обикновено не можем да разследваме, ако жалбоподателят има право да подаде жалба пред съда или администрацията. Разполагаме с определени правомощия за преценка в това отношение, но правото на жалбоподателя не трябва да бъде упражнено, за да можем да водим разследване. Тук се поражда проблеми. Омбудсманът няма право да извършва разследване по собствена инициатива, трябва да имаме подадена жалба. Също така трябва да сме сигурни, че съответният административен орган е имал реална възможност да разглежда жалбата, затова изпращаме някои жалби обратно на институцията или органа, който има право на отзив. Обикновено жалбата трябва да се подаде в срок от 12 месеца от датата, на която жалбоподателят е бил запознат с нейния предмет, но този срок може да бъде продължен.

Законодателно е уредена и процедурата по самото разследване. Можем да поискаме информация от всекиго. Това е правомощие, подобно на правомощието на Върховния съд. Предоставянето на информация е криминализирано. Разполагаме с възможност за спиране и прекратяване на разследването от нас. Нямаме законово задължение да водим разследване по всяка жалба. Можем да постигнем споразумение с дадена институция, ако сме сигурни, че това е подходящият начин за поправяне на съществуващо нарушение. След приключване на разследването можем да решим, че няма нужда да продължаваме по-нататък, тъй като е било предложено справедливо средство за обезщетение.

Решенията се нотифицират писмено, ако разследването не е завършено. Но ако завърши разследването, трябва да публикуваме официален доклад. Разходите за публикуването на доклада се поемат от общината. Можем единствено да правим препоръки за отстраняване на нередностите. Ако не сме доволни от действията на властите в отговор на нашите препоръки, можем отново да издадем доклад и да поискаме по-широка публичност, която да не е в полза на административния орган. Тоест, единственото правомощие при неспазване на нашите препоръки е по-широка публичност във вреда на административния орган. Обикновено обаче нашите препоръки се спазват изцяло.

Имаме и други функции – да даваме съвети и указания на властите, да предприемаме действия за публикуването им. Публикувани са редица указания относно управлението на системата за разглеждане на жалбите в рамките на отделните административни органи, относно жилищно-ремонтните работи, относно положителния административен опит и т.н.

Значението на действията ни с оглед управлението на общините. В резултат на водените от нас разследвания местните власти осигуряват указания и обучение на служителите си. Променили са се критериите за доставяне на услуги, определени закони бяха извършени в определени сектори и отдели. Има

всеобхватен преглед на предоставяните услуги. Общо взето комуникациите с гражданите са подобрили, както е подобро и воденето на документацията.

Стремим се също да подобрим значението ни относно управлението на общините чрез публикуване на основните ни доклади, а също така и публикуване на годишни сборници с определени указания. Правим редовни срещи с административните органи и техните представители за обсъждане на проблемните области. Това го правим непрекъснато. Също така предоставяме обучение на техните служители относно разследването по жалбите. Работим в сътрудничество и с инспекторатите и ведомствата на местната власт. Надяваме се в бъдеще да укрепим всички тези действия и предложенията ни са именно в тази насока.

Ще прескоча правата на човека, защото нямаме време, може би това ще ви се стори ужасно, но се налага да го направим.

Ще се опитам да обхвамна третата част от своята презентация, а именно правилата за дейността на местната администрация. Това, върху което съм се съсредоточил, са новите кодекси, които почти всички местни власти трябваше да приемат, и да разгледам някои от основните им характеристики. Всички местни политици и съветници трябва да спазват тези кодекси или да имат задължението за спазването им. Ето някои от принципите, които лежат в основата на тези кодекси. Съветниците не бива да провеждат незаконна дискриминация, също така не бива да компрометират независимостта на отделните служители. Самият аз съм бил в местната администрация и знам, че се оказва натиск върху длъжностните лица от страна на избраниците. Съветниците не бива да опетняват достойнството на службата. Това е един общ принцип, който трябва да бъде включен. Струва ми се, че обхваща цяла една област от различни видове провинения по служба. Съветниците не бива да се възползват от служебното си положение или да използват длъжността си за политически цели, които не са свързани с изпълнението на собствените функции на съответния орган или длъжностно лице. Съветниците трябва да се ръководят от официалните указания, предоставени в рамките на закона и

подзаконовата уредба при вземане на техните решения. При вземане на решения те трябва да разглеждат указанията на съответните длъжностни лица.

Другите важни аспекти включват изискване за заявяване на финансовите и други интереси, които са уточнени доста подробно. Трябва да заявяват получените подаръци и гостоприемство. Съществуват и други правила относно начина, по който се държат. По време на официална среща с административните власти трябва да разкрият наличието на личен интерес – техен собствен или на техни близки и познати. Ако тези интереси има възможност да се окажат увреждащи или преценката на съветника ще бъде повлияна от наличието на такъв интерес, той трябва да се отведе от срещата.

Това бяха някои от принципите, включени в кодекса, които ми се струваше, че ще се окажат интересни за вас.

Бих искал да посоча някои от органите, които заобикалят кодекса и осигуряват неговата работа. Съществува правно изискване, че във всяка институция трябва да има етичен комитет или комисия, тук сме го нарекли Комитет по стандартите. Става въпрос за етичните стандарти, които са за съветниците, омбудсманите, не за длъжностните лица. Също така се осъществява преглед на кодекса от одитор, който подпомага и обучава омбудсманите по въпроси на приложението на кодекса, разглежда определени незначителни оплаквания, подадени срещу омбудсманите. Друг външен одитор може да разглежда направените разходи и съобразността им с изискванията по закона. Има длъжностни лица и по закон, които са назначени от отделните институции на омбудсмана. Те имат конкретни права и функции по закон. Има така наречен служител по наблюдението, който е началникът на правната служба и той трябва да докладва, ако смята, че някой омбудсман има опасност да извърши незаконни действия или да издаде незаконни актове. Също така имат правомощия да осъществяват преглед на дейността на омбудсманите.

Освен това има Съвет по стандартите. Тази служба урежда и дава указания относно кодекса, получава жалби и оплаквания от страна на обществеността за нарушения на правилата на кодекса от страна на съветници и

работещи в службите на омбудсмана. И ако счита, че е налице основание за провеждане на разследване, съответното оплакване може да бъде предадено на съда, който временно да отстрани омбудсмана или да прекрати неговите правомощия при установяване на нарушения. Омбудсманите за местната администрация разглеждат етични въпроси, но ние не налагаме санкции. Опитваме се да обезщетяваме определени лица. Ако дадено лице дойде и се оплаче от омбудсмана, ние му казваме: ако сте станали жертва на несправедливост и ако искате правомощията му да бъдат прекратени или временно спрени, можете да се обърнете към съда. Има определен протокол срещу нас, основан на стандартите, относно работата по предоставяне на съвети и констатации на гражданите.

И накрая, полицията. Защо сме я включили тук? Защото те се занимават с въпроси на наказателното право, свързани с корупцията. И ако са налице опасения за корупция, съветваме гражданите да се обръщат към полицията за образуването на наказателни производства.

Съвсем накратко покрих въпросите, които исках да засегна. Готов съм да отговоря на вашите въпроси по-подробно, ако желаете.

ВОДЕЩА ЛИЗА МАКМАНЪС: Благодаря ти много, Питър. Мисля, че ни остават няколко минути за някакви много спешни въпроси, които искате да зададете. Ако няма въпроси, по-нататък ще имаме и друга възможност, особено след обяд, когато имаме отворен форум.

А сега имам удоволствието да дам думата на Константин Танев от Центъра за изследване на демокрацията. Константин ще говори за дейностите на центъра, свързани с въвеждането на институцията омбудсман в България.

КОНСТАНТИН ТАНЕВ: Добър ден на всички! Искам да ви поздравя с това, че сте тук и че участвате в тази интересна дискусия.

Дискусията за установяването на този тип институции в страната, както и съществуването на редица местни посредници, обществени посредници, медиатори в много общини в страната е резултат на инициатива на гражданското общество. За разлика от това, което чухме преди малко за

системата на английските омбудсмани, в България нещата се случват именно по инициатива на граждански организации. Центърът за изследване на демокрацията е една от организациите, които са в основата на този процес още от неговото начало. Историята при нас започна през 1998 г., когато центърът започна да работи по изработването на концепция и впоследствие на законопроект за омбудсмана. Тя премина през различни етапи, беше представена на различни форуми, обсъждана с различни експерти и омбудсмани от най-различни страни от Европа, от Канада, включително с участието на емпорейския омбудсман. Тук трябва да бъдат споменати имената на бившия първи заместник-омбудсман на Испания г-н Антонио Ромира, омбудсманът на Гърция г-н Диамандурос, г-н Якоб Зьодерман. Бяха проведени множество обсъждания както в парламента, така и в много общини в страната.

Наред с това законопроектът, който беше изработен от експертна група към Правната програма на Центъра за изследване на демокрацията, беше внесен за обсъждане още в 38-то Народно събрание от група народни представители на Обединените демократични сили. За съжаление той не можа да бъде обсъден на пленарно заседание, наред с другия внесен законопроект от г-н Корнезов. Просто времето на 38-то Народно събрание не достигна. В 39-то Народно събрание бяха внесени три последователни законопроекта, които бяха гласувани на първо четене.

Паралелно Центърът за изследване на демокрацията продължи своята работа по инициативата. Беше изработен усъвършенстван законопроект, в който бяха взети предвид както резултатите от множеството дискусии, така и анализът на резултатите от работата на местните посредници. В този усъвършенстван законопроект бяха ясно дефинирани механизмите за финансиране, принципите на независимостта и възможността и начините за съчетаване на дейността между националния, парламентарен омбудсман, и местните граждански посредници. Но за съжаление този законопроект не беше взет под внимание при обсъжданията в парламента.

Наред с дейността по изработването, проучването на сравнително-правния аспект, в центъра беше извършена и голяма работа по популяризирането на институцията и по запознаването на гражданите с нея. Това е една нова институция за страната и проведените социологически изследвания, в това число и изследването, осъществено през м. юни на фокус група от граждани от Столичната община, посочват, че гражданите все още не са запознати в детайли с дейността на институцията, те имат често фрагментирана представа. Но независимо от това те усещат ясната необходимост от тази институци.

На проучването на международния опит и сравняването му с българския опит и проучването на стандартите за тази дейност беше посветена международна конференция, проведена в хотел “Хилтън” през м. юни, на която присъстваха широк кръг от омбудсмани. Сред тях бяха представители на омбудсмани от основните страни от Югоизточна Европа – от Македония, от Албания, от Босна и Херцеговина, от Република Сръбска и др. Наред с това беше представен опитът на Швеция от г-жа Керстин Андре, на Белгия от г-н Вутс, на Гърция от г-н Диамандурос. Ясно се видяха различните модели на тази институция в различните страни, откриха се проблемите, които възникват в тяхната практика и се даде една възможност на парламентаристи, които участваха в работата на конференцията, макар че не бяха много, да се запознаят с възможностите на тази институция. Моментът беше много актуален, тъй като точно в този момент бяха внесени на първо четене законопроектите. Така че можеше да се използва възможността за подобряване на решенията, свързани със законовото установяване на тази институция.

Дейността на нашата организация продължава в рамките на проект, който е финансиран от Комисията на европейските общности. Той е насочен същевременно към установяване на европейските стандарти за институцията и ефективното осъществяване на човешките права в България. Тук трябва да бъде посочено, че бяха извършени множество информационни дни в страната – в Разград, във Варна, в Пловдив, в Смолян, в Троян, Велико Търново, Ловеч. Така

местната общественост и представителите на местните власти, неправителствени организации, журналисти бяха запознати с тази институция. Дейността беше насочена и разпределена като в общини, в които действат вече такъв тип структури, така и в общини, където такива структури не са установени. По този начин ние можахме да проследим и да установим какви проблеми са възникнали при осъществяваната дейност на местните омбудсмани и да видим как може да се подобри тяхната дейност.

Могат да се направят няколко основни извода. В много общини де факто е прекъснат диалогът между граждани и община. Органите, които по силата на Закона за местното самоуправление са отговорни за поддържането на този диалог, ефективно не го осъществяват. Необходимо е – тук е ролята на местните омбудсмани – преодоляване на недоверието между гражданите и администрацията, намирането на път за разрешаване на техните проблеми. Защо този проблем е много важен? Омбудсманът действа паралелно на съществуващите механизми и законови възможности за защита и осъществяване на човешките права. Но съществуващите механизми и законови възможности предлагат една бавна, често тромава процедура, която не води до навременно и ефективно решаване на нещата. Необходим е механизъм на посредничество, който да даде възможност да се възстанови духът на добронамереност и по този начин да се разрешат проблемите, свързани с достъпа на гражданите до управлението, донасяйки и осъществявайки на практика принципите на отвореността, на отчетността и в крайна сметка на гражданския контрол върху управлението.

Искам да обърна специално внимание на доброто сътрудничество, което имаме с фондация “Фридрих Еберт”, с която организирахме успешно няколко мероприятия, с Британския съвет, помощта, която сме получавали от Британското посолство, от “Коалиция 2000”. Това е една широка гама от инициативи и е показателно, че всъщност инициативите в България, свързани с омбудсмана и съществуването до този момент на омбудсмана, всъщност са

резултат от дейността на гражданското общество. В този смисъл официалната власт все още е длъжник на гражданското общество.

Сега бих искал да дам думата на моя колега Димитър Марков, който ще представи една специална и особено важна дейност, свързана с нашия проект.

ДИМИТЪР МАРКОВ: Добър ден! Както може би сте видели от програмата, аз ще представя “Информационната мрежа – Омбудсман”, по която центърът работи от няколко месеца и която се надяваме да стартира успешно в началото на следващата година. Имахме голямото желание да я представим и в прегледен вид още днес, но за съжаление времето не ни стигна да я подготвим във вид, който ще бъде удобен за представяне. Надявам се в началото на следващата година тя да заработи добре.

Първо, искам да ви кажа защо решихме да направим тази система. В процеса на работа по установяване на институцията омбудсман в България ние установихме няколко неща. Първо, както и колегата Константин Танев каза, хората не знаят какво е това омбудсман, не знаят неговите функции, не знаят изобщо какво прави и с какво се занимава. На второ място, когато започнахме работа с местните омбудсмани в България, установихме, че голяма част от тях не се познават по между си и сътрудничеството между тях не е на това ниво, на което трябва да бъде. А сътрудничеството между местните омбудсмани в България е много важно за бъдещето на институцията въобще в страната. И на трето място, установихме, че хората не са запознати с това какво представлява омбудсманът в другите държави, къде го има, какво прави той, от кога съществува. Затова решихме на всички тези въпроси да дадем отговор чрез създаването на една информационна мрежа, наречена омбудсман. Тази мрежа ще представлява една интернет-страница, която в момента е в процес на разработване. Тя вече съществува на адрес www.@.bg/ombudsman. Защо избрахме интернет? Най-вече затова, защото информационните технологии и по-специално интернет навлизат все по-широко в живота на хората и въпреки че в България е сравнително слабо разпространен, този процес е необратим.

Интернет ще става все по-достъпен и все по-важен източник на информация за всички хора в България.

Какво представлява накратко структурата на “Информационната мрежа – Омбудсман”? Тя се състои от няколко елемента.

На първо място, на нея ще бъде представена цялата нормативна уредба за институцията в България: Законът за омбудсмана, който се надяваме в скоро време да бъде приет, цялата подзаконова уредба по приложението на този закон и всички актове, които имат връзка с институцията на местно ниво – решения на общински съвети, правилници за дейността и т.н.

На второ място, ще отделим специално внимание на местните омбудсмани, за което разчитаме и на тяхното сътрудничество. Всяка една местна институция в България ще бъде представена на тази страница и всички материали, които имаме представени от тях, ще бъдат поместени там, включително с информация как гражданите на съответната община да се свържат с тази институция.

На трето място, ще имаме сравнително богата база данни за международния опит на омбудсмана и съответните връзки с всички институции, които съществуват, с които ние работим и които имат интернет-страници, на които българските граждани и местните омбудсмани ще могат да видят какво правят институцията омбудсман в другите държави. Страницата ще се поддържа както на български, така и на английски език. Идеята ни да поддържаме страницата на английски език е възможността тя да бъде отворена за чуждестранни омбудсмани и международни организации, които да имат възможност да видят какво правят местните омбудсмани и разбира се централният омбудсман в България, когато той бъде създаден. По този начин да разпространим тази идея и между нашите чуждестранни партньори и да може да се развие едно ползотворно сътрудничество между тях и институциите в България.

Не бива да пропускаме, че ще има една сравнително добре подредена и богата информация за европейския омбудсман. Знаете, че вчера България

получи и дата за присъединяване към Европейския съюз и институцията на европейския омбудсман в сравнително близко бъдеще ще бъде въпрос на все по-голям интерес за всеки български гражданин. Така че ние ще се постараяме да дадем достатъчно информация за европейския омбудсман.

И накрая ще се спра с няколко думи на това как мислим да се развива в бъдеще тази система.

На първо място, системата, така както е реализирана в интернет, е много гъвкава и отворена. Тя може да реагира бързо на всякакви промени в нея да се публикува всякаква информация, с която тепърва омбудсманите в България ще се сблъскват.

На второ място, надяваме се тя да бъде инструмент на успешно развитие на сътрудничеството между омбудсманите в България. Утре по програма ще имате възможност да дискутирате създаването на Асоциация на местните омбудсмани в България. Ще бъдем радостни, ако тази интернет-страница послужи като един своеобразен форум на тази асоциация след нейното създаване и улесни нейната дейност.

Надяваме се, че с приемането на Закона за омбудсмана и избирането на първия централен омбудсман в София интернет-страницата ще служи и на тази нововъведена институция, за да се утвърди тя в обществото и за да могат гражданите да имат лесен достъп до нея и да се популяризира тази институция колкото е възможно повече, тъй като това е много важно в първите години на нейната дейност.

Това е накратко за тази система. Надяваме се в скоро време да имаме възможност да ви я представим и нагледно. На разположение съм за всякакви въпроси.

Благодаря ви за вниманието.

ВОДЕЩА ЛИЗА МАКМАНЪС: Благодаря, Димитър.

Има ли въпроси и мнения? Изглежда няма. В такъв случай благодаря много на всички колеги, които дадоха общата картина, дадоха ни храна за

размисъл. Искам само да ви напомня, че в папките ви има материали, разгледайте ги.

Ще продължим след 20 минути.

/След кафе-паузата/

ВОДЕЩА ЛИЗА МАКМАНЪС: Следващият говорител е г-н Владимир Филипов, секретар на Столична община, район “Красна поляна”. Той ще представи алтернативата или други средства за достъп до информация, а именно бюрата за информация и съвети на гражданите. Темата на неговото изказване е “Бюрата за информация и съвети на гражданите – алтернатива на институцията на омбудсманите в България”.

ВЛАДИМИР ФИЛИПОВ: Уважаеми дами и господа, господин Макмахън, госпожо Макманъс! Чест и удоволствие е за мен да бъда сред вас и да ви представя една алтернатива на институцията на омбудсмана в България. Преди това искам да ви кажа, че тук витае силен омбудсмански дух. Това е много сладко усещане, усетих го за първи път през февруари, когато бях в Лондон и имах щастието да се срещна с г-н Дейвид Найт, на когото искам да предам моите специални благопожелания чрез г-н Макмахън.

Ще се опитам да избягвам думата алтернатива, тъй като вие очевидно сте изградили свой стереотип на мислене, който е свързан с категорията на омбудсмана. Аз не искам да предизвиквам отрицателни емоции и просто ще ви изложя концепцията на бюрата за информация и съвети на гражданите, които са друга форма за граждански контрол на действията на администрацията, но и още нещо. Отново ще използвам разговора, който водих с г-н Найт, за да ви кажа, че ако във Великобритания 50% от гражданите знаят за институцията на омбудсмана, то над 90% са се ползвали от услугите на местното бюро за информация и съвети на гражданите.

Бюрата за информация и съвети на гражданите, както казах, са алтернатива, възможност на гражданското общество да се самоорганизира в

стремежа му да получава повече информация в забързаното си ежедневие. Всъщност те са възникнали във Великобритания след края на Втората световна война като отговор на необходимостта в трудното ежедневие да се търсят перспективи и възможности за развитие на отделния индивид. Тогава, както сега при нас, съществува криза на възможностите, която се изразява в невъзможност да получиш обективна и точна информация за своето развитие, да можеш да намериш формата, която би те удовлетворила при реализацията ти в обществото. Разбира се, за да може да съществува бюрото за информация и съвети на гражданите, което най-кратко може да бъде дефинирано като магазин за идеи – отговора, който току-що ви дадох, намерих в тази книжка, която се намираше в Бюрото за информация и съвети в един район в Лондон. И това много ми хареса. Наистина бюрата за информация и съвети на гражданите са един магазин за идеи, някъде, където човек може да отиде и да получи информация по въпрос, който го интересува. За да може да съществува такова нещо, без съмнение необходимо условие е наличието на граждански структури, наличието на гражданско общество.

Другото нещо, което е много важно, за да могат да функционират по нормален начин бюрата за информация и съвети на гражданите, е институционалното доверие. С други думи, капацитетът за социализация на институцията. Това означава, че информацията, която можете да получите в бюрата за информация и съвети на гражданите, трябва да може да бъде повтаряема. Когато отидете в една институция с информацията, която сте получили в бюрото, и заявите вашето намерение за услуга, да знаете, че процедурата е точна и непроменена. Тоест на всяко ваше еднозначно действие трябва да има еднозначен отговор.

На следващо място, за да могат да съществуват бюрата за информация и съвети на гражданите, трябва да бъде воден активен диалог със структурите на държавата, в случая с местната администрация. Това е необходимо, защото живеем в доста динамично и забързано време и често нещата се променят в движение, добре е служителите в бюрото да са наясно с последните промени в

структурата на общинската администрация и актовете, които приема общинският съвет, законодателството, което се променя също твърде динамично. Значи, необходим е активен диалог, за да може информацията, която ще получите в бюрото, да бъде обективна и точна.

Няколко думи за принципите на работата на бюрото за информация и съвети на гражданите. Всеки презентатор би представил различни принципи, аз ще се спра на три, които за мен са изключително важни и определящи за работата на хората, които работят в бюрото за информация и съвети на гражданите.

На първо място, това е конфиденциалността. С други думи бюрото е изповедалнята на 20-и век, а вече и на 21-ви. Това е мястото, където можете да отидете и да споделите проблема си, като със сигурност той ще остане там, където сте го споделили. Цялата информация, която предоставяте, ще бъде конфиденциална и ще бъде използвана от служителите единствено за активиране на администрацията, за да може тя да ви бъде полезна да свърши това, за което сте отишли в бюрото.

На второ място, обективната информираност. Вече стана дума за това, необходимо е администраторът в бюрото или съответният служител задължително да ви подава точната, коректната, обективната информация. Тук има една особеност – това, което той ви дава, са само възможности. Решението винаги е на гражданина, тоест не бива служителят в бюрото да си позволява да тълкува за сметка на гражданина неговото бъдещо поведение и да му дава съвети. Това, което трябва да свърши гражданинът, е на базата на информацията, която е получил в бюрото, да вземе решение за своето бъдеще. Но това е негово решение, не е решение на администрацията на бюрото.

И на трето място, разбира се, изключително важно е служителите да демонстрират съпричастност. Знаете колко добре би било, ако попаднете в общинската администрация и там срещнете един разбиращ ви поглед и едно усмихнато лице – това ви предразполага и вие сте склонен да кажете и малко повече от това, което сте мислили да направите. В такъв смисъл

съпричастността е много важен принцип в работата на бюрото за информация и съвети на гражданите, но тук всъщност можем да направим релация и с дейността на омбудсмана.

Взимане на възможните решения. Преди да ви кажа за това какво би могло да бъде направено в България, искам да се спра на възможните решения по принцип, които са реализирани с помощта на бюрото за информация и съвети на гражданите. Тук съм ви донесъл отчета на бюрото. Вътре е изложена концепцията за работата на бюрото и също така няколко от проектите, по които бюрото работи. На първо място, това са информационните услуги, които предоставя бюрото. Те са свързани с текущи дейности от бита на гражданите. Можете да поискате абсолютно всичко, което ви е необходимо, можете да поискате дори информация за това как да прекарате свободното си време, ако разполагате с един свободен ден, да кажем. Искате да попитате къде да отидете и в бюрото можете да получите тази информация. На второ място, това са административно-правните консултации, всичко, което е свързано със законодателството. Можете да получите обективна, точна, изчерпателна информация. На трето място, граждански контрол. Под граждански контрол разбираме всички инициативи, които могат да бъдат предприети от гражданското общество, за да бъдат усъвършенствани демократичните процедури и по този начин обществото да се придвижва напред. Това са различни видове проекти, които са свързани със социални дейности, със здравни дейности и т.н. На следващо място съм отбелязал посредничеството като възможност в работата на бюрото за информация и съвети на гражданите. Както казахме, бюрото поддържа активен диалог с местните власти и следователно то може да посредничи на гражданите в контактите им с администрацията, като по този начин спестява много от трудностите, които те срещат при директното общуване с администраторите.

На следващо място, социални проекти за населението. Тук специално искам да отбележа нещо, което тотално отсъства в работата на местната администрация, с много малки изключения – като изключим големите градове

почти нищо не е направено, за да може хората, които имат ментални и физически увреждания да се чувстват като пълноценни граждани в обществото. Това е едно от възможните решения в работата на бюро за информация и съвети на гражданите. Активен диалог с администрацията, търсене на средства за реализация на проекти. И за да ви кажа колко напред са отишли нещата в Англия, когато посетих бюро за информация и съвети на гражданите, бях удивен от факта, че те реализират проект, който се занимаваше с междусъседските взаимоотношения в рамките на една кооперация. Хората се интересуваха от това какви са проблемите между съседите и се опитваха да ги решават по места, за да могат да живеят по-добре тези хора със своите съседите. Разбира се, тук могат да бъдат включени всевъзможни други инициативи, които са в рамките на закона.

Адаптираният вариант е вариантът, който ще ви представя в момента. Това е вариантът, който се развива в България посредством една съвместна инициатива, започнала преди около две години между Британското посолство и Федерацията на потребителите в България. След това Федерацията на потребителите в България е продължила да развива една електронна база данни, в която се играе на въпроси и отговори. Принципът е следният. Пристига гражданинът и задава въпрос. Ако този въпрос вече се намира в базата данни, той ще получи мигновен отговор. Ако това не е така, служителите в бюро за информация и съвети на гражданите ще намерят отговорния фактор, който да даде компетентен отговор и ще го предоставят отново на гражданина, но след няколко дни, в писмен вид. Отговорите се дават в писмен вид. Аз ще ви покажа една такава база данни.

Ние използвахме базата на бюро за информация и съвети на гражданите в един проект, който реализирахме в квартал "Факултета", който се намира в община "Красна поляна". В рамките на този проект създадохме приемна и там предоставихме базата на бюро за информация и съвети на гражданите. Имаме тематичен указател и търсене по зададен въпрос. Това е главното меню /показва/ с темите, по които гражданите могат да получат конкретни отговори. Да вземем трудови правоотношения. Интересува ме адресът на бюро за информация и съвети на гражданите по труда, телефона и т.н. Веднага получаваме съответния отговор на въпроса, който ме интересува.

Отивам в бюрото и питам по конкретната тема. Разбира се, базата данни съдържа отговори на около хиляда въпроса, които покриват голяма част от текущо задаваните от гражданите въпроси. И за да можем да бъдем достатъчно обективни за нуждите на гражданите, ние разработихме още нещо – създадохме една система, която контролира зададените въпроси по теми, гражданите, които са ги задавали, и можем да правим релация за важността на тези въпроси в рамките на общността. Оттук например виждаме, че в квартал “Факултета” 25-ти въпрос е много важен, а това е избор на личен лекар. Очевидно гражданите в района се нуждаят от изясняване на процедурите за избирането на личен лекар.

За да може бюрото за информация и съвети на гражданите да изпълнява пълноценно своята дейност, е добре то да има връзка с общинския информационен център и това е новост, която е типична за България. Става дума за следното. Ако в рамките на общинския информационен център се открива бюро за информация и съвети на гражданите, гражданите могат да получат още един куп услуги, които общинската администрация ще може да им предостави. Ще ви дам пример, за да бъде по-ясен. Да кажем, че Ева днес си е получила заплатата и иска да си купи едно много хубаво палто, което си е харесала. Отива тя в магазина, вижда палтото, то е там, за съжаление обаче етикетът липсва. Въпреки това желанието е твърде силно и тя купува палтото. Остава обаче усещането, че е била излъгана, тъй като палтото е без етикет. Ева ще се обърне за съдействие към бюрото за информация и съвети на гражданите, където не просто ще ѝ обяснят за смисъла на етикета, за това, което той трябва да съдържа като информация, но и ще могат с общинския информационен център директно да заведат нейната жалба, която по технологичната карта да достигне веднага до съответния отговорен служител. Технологичната карта е процедурата, по която се движи изпълнението на общинската процедура. Служителят съответно ще отиде на ул. “Гангстерски живот” № 13, където се намира магазинът и търговецът Твърделъжлъвов ще бъде санкциониран, жалбата ще бъде удовлетворена и Ева ще може да си получи разликата в парите.

Ето това е съществената новост, която би могла да се реализира в рамките на България, в рамките на този модел – връзката с общинския информационен център. Самото бюро за информация и съвети на гражданите всъщност в български вариант, така както е правено вече на много места, не заема много площ, представлява един администратор, който разполага с един компютър, база данни. Той е достатъчно компетентен, освен това има и един екип от доброволци – това е много важен принцип в Англия. За съжаление условията в България са по-различни и не можем да разчитаме на това, но бихме могли да използваме като доброволци доста от хората, които са в пенсионна възраст и в същото време имат утвърден имидж в обществото – юристи, лекари и т.н., хора, които искат да бъдат полезни на обществото и с удоволствие ще го правят, ако бъдат потърсени и включени в рамките на бюрото за информация и съвети на гражданите. Има и още едно малко помещение, където може да се отдели персонално и да се поговори с гражданина, да му се отдели необходимото време, за да сподели той проблема си и да получи тази информация, която му е необходима.

Стигаме до най-сложната част на съществуването на бюрата за информация и съвети на гражданите – това е финансирането. По дефиниция бюрото трябва да бъде независимо, тоест фондовете и средствата, които то получава, трябва да бъдат прозрачни. Освен това не бива да бъдат свързани с институции и граждани, за които съмнение за криминален произход и т.н. Добре е да се търсят донорски програми от Европейския съюз или други начини, за да може бюрото да функционира, като екипът активно издирва програми, съответно пише проекти. На второ място съм поставил дарителство и спонсорство. Една възможност, която се използва и във Великобритания, са общинските фондове. Ако общинският съвет в рамките на първата сесия или когато обсъжда бюджета каже, че ще задели 5000 лева от бюджета и ще ги предостави на бюрото, за да може то да функционира в рамките на общинския информационен център, това би било една чудесна инициатива. Има, разбира се, и други начини, които, подчертавам, не излизат извън рамките на закона.

В заключение ми се иска да повторим накратко това, което си казахме.

На първо място, за да може да съществува бюрото за информация и съвети на гражданите, е необходимо наличието на гражданско общество, което има желание да се самоорганизира и самоусъвършенства и води активен диалог с администрацията.

Задължително условие за функционирането на бюрото е спазването на принципите за работа, за които казахме – конфиденциалност, съпричастност, обективност на информацията. Много са възможните решения, които могат да намерят своя конкретен резултат в рамките на работата на бюрото за информация и съвети на гражданите. Както казах, това са всякакви проекти, които касаят живота на хората, които касаят социални аспекти, здравни аспекти, културни аспекти и т.н.

За да можете да приложите по подходящ начин схемата в конкретната община, в конкретния град, трябва да адаптирате информацията съобразно нуждите. Не е необходимо да търсите глобални решения, решенията се намират на местно ниво и там се намират най-сполучливите решения, така че използвайте базата и начина, по който ще организирате работата на бюрото съобразно конкретните нужди на гражданите във вашата община. За да може да функционира пълноценно бюрото за информация, свържете го с общинския информационен център. Тук има едно “ако”. За да можете да направите това, е необходимо да бъде реализирана процедурата за обслужване от едно гише. Когато казвам общински информационен център, аз разбирам обслужване от едно гише и електронна система за деловодство. Ако това не е направено, можете да организирате работата на бюрото, без да го свързвате с общинския информационен център, но да поддържате активен диалог с администрацията, което е задължително условие.

Идеята, като всяка идея, не бива да бъде закостеняла, тя търпи развитие, развивайте я пълноценно съобразно нуждите на общността.

Това беше концепцията за бюрото за информация и съвети на гражданите. Ако имате въпроси, ще отговоря с удоволствие.

ВОДЕЩА ЛИЗА МАКМАНЪС: Моля, имате думата за въпроси.

НИНА ГЕОРГИЕВА: Споменахте доброволно сътрудничество на изявени граждани в третата възраст. Как по-точно виждате Вие това сътрудничество – без заплащане или срещу елементарно заплащане? За да можем да ги мотивираме.

ВЛАДИМИР ФИЛИПОВ: Принцип на работа в бюро за информация и съвети на гражданите е доброволността на участието. Изключително много се залага на желанието на хората, които работят в бюро за информация и съвети на гражданите, да бъдат съпричастни с проблемите на хората, които идват в бюро. В този смисъл не можем да извеждаме на първо място мотивация, която е свързана с конкретно заплащане. Разбира се, за България това е твърде трудно. Така че е добре в рамките на бюджета, ако има такъв, на бюро или в рамките на конкретните програми, които то изпълнява по линия на донорски програми да кажем, да се предвидят и някакви средства, за да могат те да получат своето възнаграждение. Не мога да бъда по-конкретен, за съжаление на конкретното място се намират конкретните решения. Но такива има.

ДАНИЕЛА ПЕТРОВА: Интересува ме как да бъде правно организирано бюро. Като какъв вид регистрация го виждате? Като юридическо лице с нестопанска цел ли?

ВЛАДИМИР ФИЛИПОВ: Бюро за информация, което съществува в район “Красна поляна” е част от една по-голяма организация, която са се опитали да направят Федерацията на потребителите в България. Те са реализирали първи проекта и ние трябва да се съобразяваме с това. В този смисъл за повече информация можете да потърсите тях. Това, което мога да ви предложа, е, че при желание от ваша страна никой не би могъл да ви забрани да организирате по ваш начин бюро за информация и съвети на гражданите, но за съжаление ще трябва сами да натрупате базата данни, която в другия случай ще ви предоставят наготово. А как ще функционира бюро? Най-добре е то да има идеална цел.

ВОДЕЩА ЛИЗА МАКМАНЪС: Благодаря много, Владимир.

Сега е добре да дадем думата на Теодора Калейнска от Европейския информационен център във Велико Търново, която ще говори по темата “Установяване на обществен посредник в община Велико Търново”.

ТЕОДОРА КАЛЕЙНСКА: Уважаеми приятели! Позволявам си да се обърна към вас с обръщението “приятели”, защото това не е първата, а, вярвам, и последната среща, която събира хора единомишленици, които разбират, че вървят и си дават сметка, че имат да извървят дълъг път до постигане на целта, която ги обединява. И тук е мястото да благодаря на тези, които провокират срещите, в лицето на Центъра за изследване на демокрацията, софийския офис на омбудсмана и, разбира се, “Коалиция 2000” и техните любезни донори. Добре дошли на нашите гости! Удоволствие е да бъдем заедно и да научаваме още и още от това, което има под слънцето.

Великотърновският проект, свързан с въвеждането на институцията омбудсман, е относително ново и младо формирование. Имам предвид, че институцията беше въведена едва в последните десет месеца и то по проект на Демократичната комисия на САЩ. При нас институцията омбудсман е в рамките на една по-голяма мозайка, наречена антикорупционни инициативи във Велико Търново, което веднага означава, че тогава, когато сме стартирали и сме писали проекта преди година и половина, ние сме виждали нашия обществен посредник да бъде тясно свързан със сигнали, свързани с корупция и да търси механизми за противопоставяне срещу подобни практики.

Трябва да кажа, че във Велико Търново Европейският център не стъпи на празно, в продължение на последните седем години, бидейки седалище на Документационния център на Съвета на Европа, при нас идваха безкрайно много граждани, които имаха запитвания, които имаха жалби, които имаха сигнали, които имаха безкрайно много въпроси, на които търсеха отговор. Но една библиотека или един документационен център безспорно не са институцията, която може да даде отговор на тези въпроси или пък да потърси продължение на жалбите, които постъпваха, като изключим Европейския съд в Страсбург, където знаете, че процедурата предполага вече да е извървяно

вътрешното законодателство. Поради тази причина ние бяхме наистина провокирани да търсим нещо различно и го видяхме в обществен посредник, още повече, че местната общественост в лицето на община Велико Търново и на общинския съвет под влиянието на Института за социални практики вече беше приел статут и правилник за функционирането на обществения посредник. И последно, не по значение, а като логическо развитие проблемите, които са най-вече свързани с общинската приватизация, въпросите, асоциирани с наличието на определени корупционни практики и сигнали, както и работата на Европейския център с “Коалиция 2000”, ни провокира да търсим антикорупционния обществен посредник като измерение.

Какви бяха резултатите? Наистина ние не сме приключили още проекта и не сме правили сериозен анализ, но каква е ситуацията? Нашият проект включва различни части. Смятахме, че най-важното е да създадем жива и не жива връзка между гражданите и обществения посредник. Живата връзка е човекът, лицето, не живата връзка е телефонът. В замисъла на проекта бяхме абсолютно убедени, че телефонната линия няма да спира да звъни и сигналите, жалбите, информацията, която ние получаваме, ще бъде едно необятно море, което няма да можем да използваме. Не знам за добро или за лошо, практиката доказва, че “горещият телефон”, който ние обявихме против корупцията, не получава сериозни сигнали или ако получава такива, те просто не биха могли да бъдат коментирани в какъвто и да е анализ.

Телефонни жалби и питання пристигат на нашия социален телефон и на “телефона срещу насилието”, които имат вече четиригодишна практика във Велико Търново.

Решихме, че трябва да търсим лицето, имахме правилника и по съответната процедура стигнахме до избора на обществен посредник във Велико Търново – господин Орманджиев ще има възможност след обяд да говори. Общественият посредник от 1 април досега успя да изслуша 166 граждани, да ги консултира по различни проблеми, да преведе пред общинската

администрация и пред различните нива на тази администрация 13-те постъпили жалби.

Правейки нашия анализ, ние мислим, че лицето е това, което има значение и това, което значи много. Преди малко нашият колега от София сподели, че усмихнатият и енергичен човек, човекът, който грабва при първия контакт, е безспорно много по-решаващият отколкото наличието на електронната база данни, електронната връзка и пр., без да ги отричам и без да ги изключвам. В този смисъл ние съумяхме за този кратък период да въведем институцията, да натрупаме една много сериозна база данни и информационна база, свързана със закупуването на различни пособия, издания, абонаменти, които така или иначе след приключването на проекта ще останат и ние правим всячески усилия да продължат да се развиват.

Интересна и много интригуваща ще бъде нашата уеб страница, която ще направим в края на януари като официална промоция. На нашата уеб страница, която най-вече е насочена против корупцията, има вече различно законодателство, свързано с корупцията, има отговор на 100 въпроса, свързани с корупцията, благодарение на Пособието на “Коалиция 2000”, има данни от корупционните индекси, които са правени във Велико Търново вече два пъти, и има методически материали, свързани с механизмите за противодействие, което ние намираме за важно и смятаме, че обществен посредник е един от тези механизми.

Какво важно стана в тези десет месеца? За една относително малка общност, каквата е Велико Търново – стотина хиляди жители на фона на многомилионен Лондон – общността започна да коментира и общността започна да се вълнува от проблемите и да бъде по-взискателна, ако мога така да се изразя, към своята общинска администрация. Общността търси конкретни отговори и тя не се примирява с бюрократичния отговор, а иска да знае точно защо, как, ако не – как може да стане. Кое аз мисля, че е много важно. И тук искам да изкажа огромна благодарност на местните журналисти, които винаги са били с нас в последните седем години и вярвам, че ще бъдат в следващите

години. Не говоря за формалното отразяване на мероприятия въобще, журналистите направиха своя специална месечна притурка, посветена на различни проблеми, които среща общността във Велико Търново. Това са проблемите, които идват от телефонните запитвания на нашата гореща социална линия. И така ние вече и от личните срещи на г-н Орманджиев с гражданите имаме серия от въпроси и отговори в писмен вид, посветени на образованието, посветени на специалните средства за инвалидите, посветени на престъпността и серия от специални месечни притурки в трите местни вестник, посветени на корупцията.

За нас е важно, че журналистите не останаха наблюдатели, те изминаха един доста дълъг и нелек път и с известна помощ от страна на нашия център успяха да се регистрират и оформиха Медиен клуб за борба с престъпността и корупцията, който ще бъде жив дотогава, докато те искат, и вече демонстрира сериозни стъпки. След "Индиго" миналата година беше открита първата детска дискотека във Велико Търново и точно по идея на журналисти, с тяхното съпричастие за телефонни линии, връзки родители-деца и пр.

Какво ще остане още след нашия проект? Говоря така, защото той приключва в средата на февруари. Ние смятаме, че при всички положения пътят, който сме извървели, е изключително ценен и няма да спрем. Няма да спрем означава, че проведохме процес и вече е налични студентска правна клиника. И ние търсим начини, защото в момента г-н Орманджиев е финансиран от американското правителство, но само след месец няма да има заплата. А ние искаме в тази база, която сме изградили, този офис, който направихме, ресурсния център, който изградихме, след като вложихме толкова усилия да научим хората да идват там, искаме те да продължат да идват там. Разбира се, на първо място ние ще продължим да развиваме лицето обществен посредник и търсим вече различни споразумения с общината, с частни фирми, които по един или друг начин да ни подкрепят, кандидатстваме там, където е възможно. Но аз съм директор на център, който официално представлява Съвета на Европа и неофициално Брюксел и не ми звучи сериозно надеждата за

различни европейски програми, защото всички знаем какво означава едно кандидатстване и ада, през който организацията трябва да премине, докато получи това финансиране. Какво правим през това време? Нима затваряме офиса? Прерязваме телефонната линия? Не, аз мисля, че всяка от организациите тук, която веднъж е тръгнала, трябва да продължи да поддържа имиджа на институцията местен омбудсман. Радвам се, че утре ще бъде учредена и асоциацията на местните омбудсмани. Ние виждаме доброволческия път чрез студентската помощ, която и получавахме и дотук, но вече имаме правна клиника, радвам се, че Мария се съгласи днес да дойде с нас, и имаме разбирането на Юридическия факултет във Велико Търново тази инициатива да продължи. С усилията на правната клиника – дали ще ѝ казваме бюро за услуги и съвети на гражданите, дали ще ѝ казваме обществен посредник или ние ще бъдем просто в служба на гражданите, смятаме, че е по-важен контактът граждани-местна власт и новият подход към решаване на проблемите на гражданите да продължи.

Разбира се, веднъж изградена веб страницата, тя е налична и аз призовавам всички да направим линкове между наличните наши страници, така че всички да имат възможност да стигнат до всички останали. И ако позволите, бих казала така: просто да се държим единни. Благодаря ви за тези провокативни срещи, които мен лично винаги ме връщат във Велико Търново с много повече настойчивост да направим нещо така, че то да остане и след изтичането на проекта, след изтичането на финансирането, след като ние не сме в местата, на които ни намира днешният ден.

Благодаря ви.

ВОДЕЩА ЛИЗА МАКМАНЪС: Благодаря Ви, Теодора.

Преди да ви приканя за въпроси към Теодора, искам да проверя дали има някой от Отворено общество. Защото се оказа, че няма да имаме представяне от Отворено общество. Затова ви приканваме да зададете вашите въпроси към Теодора, Константин и Владимир.

ПИТЪР МАКМАХЪН: Можете ли да приведете примери за конкретни жалби от Велико Търново?

ТЕОДОРА КАЛЕЙНСКА: Какво де факто имаме във Велико Търново дотук? 166 консултации, които са запитвания лице в лице. По видове най-често постъпващите въпроси са свързани със Закона за устройството на територията – 41. На следващо място са въпросите по Закона за общинската собственост и Кодекса на труда, Закона за задълженията и договорите, Закона за задължителното обществено осигуряване и за социалното подпомагане, четири са свързани с общинския съвет и само четири – със Семейния кодекс. Две от жалбите са за околната среда, три са рекламна информационна дейност на общинския съвет, четири са по Закона за общинската собственост и три са свързани с местните данъци и такси.

Телефонните позвънявания за времето на действието на социалния телефон, който е открита деветчасова телефонна линия, на която дежури социален работник, до момента са около 900. Системата на нашия телефон е следната. Имам социален работник на пълен щат, който приема телефонното позвъняване и ако е в състояние, отговаря. Ако не е, което е по-често срещаният случай, защото ние искаме той да бъде филтърът и разпределителят, а не основното действащо лице, социалният работник насочва позвънилия гражданин към нашите 12 консултанти. Аз започнах с това, че във Велико Търново имаме много добра стиковка на местно ниво, имаме консултанти във всяка от общинските служби, които под някаква форма работят с граждани – социално подпомагане, пенсионно осигуряване, бюро по труда, отдела по здравеопазване, отдела за работа с младежта, полицията задължително, тъй като имаме и доста случаи с насилие, работата с деца. Работят 12 души и уреждат лице в лице срещи между гражданина и питация. Ако и тогава нямаме конкретно развитие, ние прехвърляме, ако мога така да се изразя, преписката към г-н Орманджиев или към ръководителя на съответната инстанция, за която става дума. Поради това сме нарекли големия ресурсен център, който изграждаме, “отворена врата”. Във въпросната “отворена врата”, която е

разбирана като общностен ресурсен център, в момента има седем различни мозайки, които са свързани с обслужването на гражданите на едно място, така че когато гражданинът има нужда да получи информация и да получи компетентна помощ, той да направи това в една сграда или на един телефон. Община Велико Търново е наш партньор, тя е предоставила сграда от 2000 кв. метра за осъществяването на този тип социална, обществена дейност и ни помага всячески да я реконструираме и ние се справяме успешно.

ВЛАДИМИР ФИЛИПОВ: Само за сведение, искам да попитам тези 12 консултанти платени ли са?

ТЕОДОРА КАЛЕЙНСКА: Тази стъпка започна преди четири години. В продължение на година и половина ние не съумяхме да намерим финансиране и това бяха хора доброволци. В последните две години ние имаме финансиране от фондация “Отворено общество”, откъдето те получават частично финансиране. Под частично финансиране имам предвид 2 долара на консултация, ако това звучи сериозно. Жалбоподателят тръгва от нас с насочващия документ от страна на филтъра – социалния работник – и при крайно завършване на процедурата по решаване на въпроса на гражданина, те получават тези 2 долара на консултация.

КОНСТАНТИН ТАНЕВ: Ако разрешите, да направя едно наблюдение. Моята идея за това, което ще кажа, възникна във връзка с изказването на г-н Филипов и във връзка с дискусиите, които протичат в този дълъг период, в който наблюдаваме дейността на местните посредници. Във връзка с това искам просто да ви обърна внимание, че информация за последната дискусия можете да намерите в тази брошура. Тя е интересна, защото вътре ще видите едно обобщение на опита, както и някои изводи.

Какво е конкретното, което искам да кажа? На много места акцентът в дейността на местните посредници е не само в посредничеството, но и в предоставянето на информацията на гражданите. Основен проблем, даже основното количество от въпросите, които са възникнали, не са толкова въпроси, свързани с посредничество, по-малко са тези, с които се достига до случаи на корупция – това е може би най-сложната част от ангажиментите на

един омбудсман, най-трудно проследим и с най-сериозен акцент и трудоемкост. Но все пак основното количество въпроси са свързани с предоставяне на информация за общинските служби, не само услуги в общината, но всякакъв вид обществени услуги, които често излизат и от публичната сфера, минават към частни организации.

Примерът на Разград, и г-н Милков, ще потвърди показва, че омбудсманът също е стъпил върху такава информационна инициатива. Там нещата са тръгнали от основата на предоставяне на безплатна правна консултация в различни общини и околността им. Откъде идва този проблем? Проблемът идва от относително ниското ниво на информираност на населението както за структурата на общинските услуги, така и за структурата на самата община. Хората просто не знаят как да си комуникират с общината. Това показва не толкова неразвитост на гражданското общество, напротив, хората често са готови да защитават своите права, свидетелство е огромният брой административни дела, които са заведени дори само във Върховния административен съд, те се увеличават лавинообразно. Но голямата част от проблемите възникват именно от незнание и неподготвеност. Така че омбудсманът наред с основната си функция на защитник на правата на гражданите или механизъм, който създава среда на зачитане на тези права, ще има и има проблеми, свързани с предоставянето на информация. В този смисъл той играе ролята на един филтър във връзката с администрацията. Тоест гражданите, обръщайки се към него, могат да получат разрешение на въпросите си, дори и без да се стигне до комуникация със съответния административен орган, защото получават отговора си там и на място. Така че има една естествена координация между получаването на информация и аз в тази връзка не мога да кажа, че става дума за алтернативност между бюрата за информация и съвети на гражданите и омбудсманската институция. Напротив, тук става дума за сътрудничество, както видяхме и от английския пример. Това е така, защото това са отделни механизми, отделни инструменти, които позволяват

гражданите да имат достъп до управлението – в областта на административно-правното обслужване, защитата на правата на гражданите.

На миналата дискусия беше повдигнат проблемът и в заключението на социологическата агенция “Витоша рисърч” се казва, че гражданите са заспали. Не, те не са заспали, те си знаят много добре проблемите и желаят да бъдат решени, просто липсва механизмът за контакт с управлението. За съжаление това си е недостатък на демокрацията. От Аристотел насам е ясно, че атинската демокрация, за която той говори, се възпроизвежда в един ограничен кръг от хора. Всяка една демокрация се възпроизвежда в един ограничен кръг от хора. Такъв тип институции позволяват да се компенсира в известна степен този ефект. Този ефект е особено силен в България, защото при нас на места дори е прекъснат диалогът между администрация и граждани. Но омбудсман, бюрото за информация и съвети на гражданите и т.н. са просто отделни механизми. Но има и още много – това са групи за натиск, това е непрестанната роля на гражданските организации. И това е много важно, защото се вижда, че различни граждански организации действат за установяването на механизми. Това всъщност е пример, че гражданското общество съществува и функционира по някакъв начин.

Благодаря.

ВОДЕЩА ЛИЗА МАКМАНЪС: Благодаря, Константин.

Думата има Владимир.

ВЛАДИМИР ФИЛИПОВ: Съвсем накратко да се опитам да обясня защо се спряхме на думата “алтернатива”. Тя има своя контекст в българския вариант на институционализирането на омбудсмана. Точно защото на Острова тези неща са диференцирани. Когато отидеш в бюрото за информация и съвети на гражданите, те посреща една брошурка, в която пише на правилно място ли сте попаднали. И в нея точно и ясно е описано какво може да очаква гражданинът от бюрата за информация и съвети на гражданите и какво не може да очаква от тях. В този смисъл институцията на омбудсмана е разтоварена във Великобритания от тази дейност, тя е предоставена на бюрата за информация и

съвети на гражданите. И тъй като, господин Танев, казахте и аз съм абсолютно съгласен с Вас, че връзката на много места между администрацията и гражданското общество дори е прекъсната, то бюрата за информация и съвети на гражданите са естественият механизъм, чрез който по-лесно може да бъде институционализиран омбудсманът. В този смисъл те са алтернатива, те са преход.

И още нещо за гражданското общество. Не бих се съгласил на 100% с Вашата теза, тъй като над 90% от жалбите, които постъпват в администрацията, са лични жалби, те не касаят обществени интереси. В този смисъл очевидно гражданското общество в България не е на необходимото ниво.

Благодаря.

ВОДЕЦА ЛИЗА МАКМАНЪС: Благодаря, Владимир.

За да обобщя това, което ми направи впечатление и ме накара да мисля, особено в изложението на Питър е широкото наличие на различни видове омбудсмански институции, което аз не знаех, и това би могло да бъде много интересно с оглед изграждането на асоциацията на местните омбудсмани.

На второ място, Центърът за изследване на демокрацията създава достъп до интернет ресурси, която инициатива ще се окаже много интересна от гледна точка на паневропейския опит.

Услугите на бюрата за информация и съвети на гражданите не са алтернатива, а са допълнение към работата на местните омбудсмани. А пък опитът във Велико Търново е въпрос за устойчивото развитие. Проектът ви приключва след два месеца и това ме накара да се замисля какво ще се случи по-нататък.

Ще бъде интересно да чуя колегите след обяд, които ще представят опита на омбудсманите в различните краища на страната.

А сега обявявам обедна почивка.

/След почивката/

ВОДЕЩА ЛИЗА МАКМАНЪС: По опита на местните омбудсмани ще чуете изказвания на местните омбудсмани в България. Но преди това ще предам председателството на Живка Дамянова, която ще бъде водеща на Кръглата маса след обяд. Живка е координатор на “Коалиция 2000”.

Заповядай, Живка.

ВОДЕЩА ЖИВКА ДАМЯНОВА: Благодаря, Лиза.

Добър ден на всички! Както знаете, представлявам “Коалиция 2000”. Това е гражданска антикорупционна инициатива, която се зароди още през 1997 г., а от 1998 г. работим съгласно нашия План за действие срещу корупцията, който беше оповестен публично и получи подкрепа. Коалицията обединява усилията на неправителствени организации, представители на институциите в нашата държава, на медиите и вече няколко години си извоюва авторитет в антикорупционните усилия в България. От тази година “Коалиция 2000” беше включена в инициативата “Отворено управление”, която е в рамките на Споразумението между правителството на България и правителството на Съединените щати за подкрепа на борбата срещу корупцията. В цялата тази голяма рамка от антикорупционни инициативи ние поддържаме също така и инициативата за въвеждане на институцията омбудсман в България на национално ниво, а също така и по места, тъй като смятаме, че това може да бъде използвано и като антикорупционен механизъм, наред с другите функции, разбира се, които има тази институция.

На мен ми е особено приятно днес да модерирам тази сесия, тъй като вече четири години работя с местни организации по техни антикорупционни проекти. Освен това съвсем неотдавна, от 1 ноември, стартираха новите антикорупционни местни проекти на Коалицията, сред които има и такива, които си поставят за цел въвеждането на институцията омбудсман в техните общини.

Най-благоприятното обстоятелство в днешната ни среща е това, че имаме възможност да почерпим от опита на омбудсмана в Лондон, от този богат и дълга история, които има. Имаме възможност също така да поставим нашите

проблеми и в една или друга степен да получим отговор като насока, а може би просто като оптимизъм, за решаване на нашите проблеми на местните омбудсмани в бъдеще.

Предлагам нашите участниците в Кръглата маса - местните омбудсмани в София, Велико Търново, София-Младост и Разград – да ни информират накратко за своята работа, тъй като основното е ние да чуем каква е тяхната дейност и оттам какви са и проблемите. Бих поканила всички местни омбудсмани или граждански посредници, които ще говорят днес, да обърнат по-специално внимание и да споделят с нас какви са всъщност основните проблеми, с които се сблъскват. За да се опитаме после в нашата дискусия да намерим някои отговори. Като се започне от чуждата дума “омбудсман”, по която и аз имам мнение, тъй като преподават скандинавистика, включително и шведският омбудсман влиза в кръга на моите лекции, да се обърне внимание и на това какво смятате за новия законопроект във връзка с вашата работа, с какво ще ви помогне и до каква степен. Освен това тези проблеми, които смятате за нужно да поставите, действително ще имат значение за някаква резултатност, за това днес да завършим с предложения за разрешаване на проблемите.

Още веднъж апелирам към вас да ни запознаете с вашата работа и да очертаете основните проблеми, които ще можем да дискутираме във втората част на сесията.

И така, давам думата най-напред съгласно нашия дневен ред на г-жа Антоанета Цонева – Столична община.

АНТОАНЕТА ЦОНЕВА: Благодаря Ви. Колеги, аз ще говоря първа, не защото съм първи омбудсман, тъй като това не е така. Преди да започна аз много организации бяха положили усилия в тази посока, бяха проведени пилотни проекти, Центърът за изследване на демокрацията вече беше открил един широк дебат за смисъла от тази институция, Центърът за изследване на социални практики направи пилотни омбудсмани, “Коалиция 2000” работеше със своите граждански наблюдатели. Тоест, това, което аз се опитвам да правя, изцяло стъпва на опита, инспириран от гражданското общество. Така че,

говорейки първа, не съм нито първа по ред, нито първа по право, а просто такъв е дневният ред.

Относно името, ако мога да започна оттам, аз бих направила едно съвсем кратко изказване, за да има повече време за дебат, тъй като с голяма част от хората, които са тук, сме се виждали и сме говорили в детайли за онова, което правим, но днес имаме един почетен гост, който истински се интересува от онова, което става в България – установяването на институцията местен обществен посредник или омбудсман. Затова ще трябва да набележим основните репери на дейността му. Относно името омбудсман в чисто практическите аспекти на наблюдението, което офисът прави за времето, през което той функционира, а това са последните десет месеца, е очевидно, че гражданите трудно възприемат шведската дума омбудсман. Като че ли обществен посредник, обществен защитник е много по-близо до очакванията и до нагласите. Аз обикновено, говорейки за това, не пропускам да цитирам едно изследване на “Витоша ривър”, в което даже имаше и такива асоциации, че омбудсман е терористична организация. Но така или иначе, малко по малко започна да се налага и името омбудсман. Множество дебати са проведени по тази тема – така ли да бъде, за да бъде универсално и да отговаря на световната практика или да се търси някакъв български еквивалент, който да изрази филофията на тази институцията. В рамките на проекта, в който аз работя, институцията се нарича обществен посредник.

Относно очакванията на гражданите за правомощията на институцията има едно основно и съвсем оправдано очакване, че тя стои независима, извън органите на изпълнителната власт, независима в своите констатации и препоръки с оглед на това да бъде ефективна при правенето на предложения пред същата тази власт, за да се създаде една по-добра среда, гарантираща зачитането на законните права и интереси на гражданите. Една значителна част от нашата работа включва консултацията на гражданите като по силата на правилника, по който работи офисът, наше задължение е ние да повишаваме правната култура на гражданите, които се обръщат към нас и да използваме

целия капацитет, с който разполагаме с оглед на това дори дадено оплакване да не е в рамките на нашата юрисдикция и правомощия, ние да потърсим механизми да посъветваме гражданина къде е адресатът на неговия проблем.

Както казах, офисът работи на базата на Правилник за организацията и дейността, който е приет от Столичния общински съвет. Естествено е един механизъм, който е приет, да покаже и своите недостатъци и необходимостта в крачка практиката да се напасва към разписания ред в този правилник. Какви проблеми съществуват около прилагането на правилника и онова, което практиката показва като реалности? Един от основните проблеми е, че гражданите могат да се обърнат към нашия офис без оглед на това кога е произошло събитието, за което те идват да ни сезират. Тоест, няма давностен срок за отправяне на жалба към обществен посредник – нещо, което може би е направено с оглед на това докато институцията се утвърди, много по-широк кръг от жалби и сигнали да се отправят, за да се оглежда една много по-голяма област от оплаквания и да може да се стига до заключения, ценни за понататъшното функциониране на институцията. Но така или иначе, когато биваме сезирани със случаи, произходили преди десет, двадесет, а имаме и случай, който визира случай от преди 32 години, очевидно е, че е невъзможно да бъде проведена една ефективна намеса. В този смисъл моето становище е, че онова, което предвижда законът, който предстои да влезе на второ четене, а именно, че жалбите и сигналите трябва да касаят събития, които са произходили преди не повече от две години, е абсолютно резонно. Защото действително това е един разумен срок, в който институцията може да упражни своето влияние и да се предизвика промяна в решението на административен орган или пък реално да се въздейства върху развитието на даден случай, който по всяка вероятност се намира все още и в процедура, знаейки темповете, с които работи българската администрация.

Защо отделям толкова внимание на това? Ако няма давностен срок, към институцията могат да бъдат насочени стотици хиляди жалби, когато говорим за институцията на национално ниво, и тя няма да може да отговори на

очакванията на обществото. Тоест, много бързо ще настъпи моментът, в който пак ще имаме една луксозна кутия за жалби, но няма да може да се осигурят нито ресурс, нито каквато и да било организационна структура, която да може да поеме такъв тип размери на дейността. Още повече, че практиката по света сочи, че винаги такъв срок съществува и това е направено с оглед оперативната възможност институцията да се намеси в решаването на конкретните случаи. Така или иначе, при нас това не е така и съответно дефектите, които се наблюдават, свързани с този разпис при нас, са факт. Защото няма как влязъл вече в сила административен акт ние да се намесим и да искаме едно или друго от администрацията. Това – от една страна.

От друга страна, бих искала да говоря за това какви характеристики имат жалбите, които са насочени към нас. Един основен процент представляват гражданите, които се обръщат към нас и се намират все още в процеса на административната процедура, тоест те още са в сроковете, подали са своите молби и очакват изпълнението на дадена административна услуга или издаването на административен акт. Тогава те се обръщат към офиса, за да сверят своите действия, да потърсят подкрепа, когато се чувстват разколебани или несигурни със съответните стъпки, които трябва да предприемат, за да могат да защитят своите права и интереси пред администрацията. Това, което се прави в този момент, е веднага, ад хок се дават указания, като се прави на място сверяване с нормативната уредба, преглед на документите, които гражданинът е донесъл, ако има необходимост, още информация да бъде почерпена и т.н. В много случаи се налага неколккратно идване на един и същи гражданин, когато той преодолява всяка следваща стъпка на административното производство, с оглед на това на всеки един етап да иска такъв мониторинг и той да бъде преведен през административната процедура за постигането на нейното успешно финализиране. Такъв тип идвания и контакти с гражданите за нас са много важни, защото действително усещаме ефективността на този аспект от нашата работа с този ежедневен, директен, съвсем спонтанен контакт

с жалбоподателите. Това е единият тип жалби и сигнали, с които гражданите се обръщат към нас.

Друг тип са случаите, които са със сложна правна и фактическа страна и изискват да се приложат и методите и инструментариумът, с какъвто омбудсманската институция разполага, а именно необходимостта да се направи проверка при административния орган, да се изиска служебното досие по случая и да се направи един насрещен доклад или една насрещна проверка с оглед на това да бъде окончателно установено по какъв начин стои този казус и да се заеме една независима и непредубедена позиция и оценка на ситуацията. В тези случаи се срещаме с административните органи, срещу които са насочени жалбите, съответно сблъскват се правни тези, търсят алтернативни възможности, когато гражданинът не е удовлетворен, в рамките на закона, разбира се, и с една идея за справедливост да бъде намерено решение, което да бъде удовлетворяващо и за двете страни. Това е основната философия на институцията омбудсман – справедливи, законосъобразни и правилни решения от страна на администрацията.

Това, което офиса се опитва да прави, е на базата на индивидуалните жалби, тъй като имаме право и да се самосезираме, да вадим и показваме на светло пред администрацията и пред обществото онези системни грешки на администрацията, които продуцират негативизъм, натрупват напрежение, недоверие и отчуждение между гражданите и институциите. Това се съдържа в едно конкретно наблюдение върху административните практики и административната среда в абсолютни детайли и наслагването на практиката такава, каквато тя е установена, а в някои случаи тя се оказва порочна, с действащото законодателство и с действащите подзаконови актове, приети от общинския съвет. Тогава ние влизаме във функцията на изказване на препоръки и констатации относно дадени административни практики с оглед тяхната промяна, така че не само един гражданин, който е пострадал от неправомерно административно действие, да бъде удовлетворен, а като цяло административната практика, която е предмет на тази препоръка, да бъде

променена, да стане по-ефективна, да стане по-прозрачна когато се налага и гражданинът да започне да чувства себе си действително като титуляр на права, когато се обръща към администрацията. Това се прави в тримесечните анализи, които офисът представя пред кмета на Столичната община и пред Столичния общински съвет, анализи, които са публични и могат да бъдат открити и в интернет, намират се в момента и в папките с материали от този семинар. Там основно се спираме именно на тези системни грешки и на нашите генерални препоръки към необходимостта от промяна.

Препоръките, които правим по индивидуални жалби, представляват вече създадени преписки, кореспонденция между нас и администрацията, където гледаме да обективираме много точно проблема в неговата конкретика и в случаите, в които има незаконосъобразни или неправилни по наша преценка решения, ние имаме право да сезираме администрацията и да поискаме и да предложим решение на този случай. Препоръките никога не са само едно изказване на съображения за това как се е развило взаимоотношението на гражданина с администрацията, а винаги се предлага и решение, около което ние смятаме, че ще се постигне по-добър удовлетворителен резултат.

Това са основните репери, около които се развива дейността. Офисът работи ежедневно, гражданите се обръщат към нас всеки ден. Създали един ритъм на работа, с който се надяваме да можем както да контактуваме с тях директно, така и да мажем да извършваме и оперативната работа по разглеждането на преписките, съответно проверките по тях и изработването на препоръките и констатациите, които според мен са важни, защото те остават, те са публични и винаги би могло да се свери в каква степен онова, което се констатира, е довело до някакъв резултат, до някаква промяна, до някакво подобряване или пък в каква степен администрацията не се е съобразила с тези препоръки. Разбира се, нейните аргументи в тази посока е изключително благоприятен плацдарм, на който ние работим, защото безспорно София е един голям град, София е столица, в София имаме 24 района, които са с големината на един средно голям български град, които също имат своите администрации,

имат специфичен начин на субординация и по вертикалата, и по хоризонталата между тези структури. Освен това София е и област. Така че разглеждането на този тип отношения е многопластово и се създават различни казуси. Аз бих цитирала един пример, в който група граждани се обръщат към нас ние да динамизираме, да речем, движението на една преписка, едно предложение на Столична община, което трябва да бъде вкарано чрез министъра на вътрешните работи на заседание на Министерския съвет, за да може там да се реши преобразуването на една собственост от публична държавна в частна държавна, за да могат пък от своя страна да се отприщят процедурите по учредяване право на строеж за трафопостове, които са в сервитутите на жилищните комплекси, в които живеят стотици хиляди хора. Това е само един пример, който нахвърлям. Понякога не е възможно изцяло да се затворим в рамките на правомощията, а използваме всички способности на нивото на една много активна комуникация и със самата администрация. В този случай ние встъпваме като нейни партньори, когато примерно има организация на национално ниво, тоест административен орган – министерство, агенция – където има някакъв проблем или затлачена процедура, която касае гражданите на Столична община и те като жалбоподатели са се обърнали към нас.

Имаме множество любопитни примери, аз няма да цитирам тук никакви сензационни неща, защото никой от нас не разглежда дейността ни по този начин. Но ето вчера аз трябваше да реагирам светкавично на проблем, свързан с полска гражданка. Към нас се обърна посолството на Полша. Тъй като в Полша институцията има вече утвърдени традиции, е нормално дипломатът, който се обърна към нас – консултът – да смята, че това си е един омбудсмански случай и с него трябва да се занимае нашият офис. Ние организирахме веднага среща с кмета на съответния район. Случаят беше сложен на масата и разгледан от всичките му страни. Лично аз не съм доволна от решението, което постигнахме, но понякога не могат да бъдат постигнати 100%-ови резултати, понякога и компромисното решение на 70-80% би могло да бъде удовлетворително в

случай, който изглежда доста безнадежден и изходът от него би бил много неблагоприятен за самия гражданин.

Разглеждайки този казус, ние се сблъскахме с норми, които са предмет на българското законодателство, както и със спогодба, подписана между Полша и България, която касае правата на полските граждани, които живеят в България, и едни по-тесни норми, които ограничаваха възможността полската гражданка да черпи административни права от името на нейния съпруг, който вече е починал, за да остане в общинското жилище, което обитава заедно с цялата си фамилия. Това е само един пример за това, че понякога се налага ние да представим работата на българската администрация и на ниво дипломатическо тяло, така че хем да запазим достойнството на гражданина и в същото време да запазим образа на България като една страна, която зачита правата и интересите. Множество, множество такива случаи могат да бъдат цитирани, но аз ще спра дотук.

Пред нас се създават проблеми, защото администрацията е реактивна система, тя не предприема действия преди към нея да се прояви една решителност, едно очакване, което не би могло да бъде пренебрегнато. Проблем е и това, че нашият правилник е заложил доста кратки срокове за обратна връзка с гражданите, срокове, които с оглед практиката трудно биха могли да бъдат спазени. Защото администрацията също отговаря на нашите питання в рамките на един месец, понякога една преписка може да бъде решавана месеци наред, за да бъде достигнато до нейното финализиране. В този смисъл има множество текущи случаи.

Най-интересното, което лично аз за себе си бих отбелязала, което за мен е любопитно с оглед на тази практика, е, че се оказва, че омбудсманът има механизми действително да бъде една допълнителна гаранция, инструмент за промяна на практики, които касаят големи групи от местната общност. В последните месеци нашите контакти станаха по-активни с постоянните комисии към Общинския съвет и заявките за това, че когато даден подзаконов нормативен акт, приет от Столичния общински съвет, се забелязва, че той

примерно не е хармонизиран с националното законодателство, тоест изостанал е в някаква степен от него или пък е заложил регламенти, които не работят на определени места, срещаме добра реакция, има добра чуваемост, че цитираните наредби биха могли да бъдат подобрени. Защото е естествено общинските съветници като представители на своите избиратели да бъдат заинтересувани от това как носителите на интереси, а именно гражданите, контрагентите на общината, донорските организации трябва да имат една среда, в която по-ефективно да установят комуникацията си с администрацията. Още повече, че и по смисъла на самия Закон за местното самоуправление общинският съвет е органът, който разполага с много солидни механизми да въздейства и да настоява администрацията да бъде по-коректна и ефективна в своята дейност и във взаимоотношенията си с гражданите. Това е един от интересните аспекти на работата, която в последно време набра скорост.

Аз мисля да спра дотук, като кажа, че до този момент в нашия регистър са заведени над 360 жалби и сигнали, като, пак подчертавам, част от тях представляват такива консултации, друга част представляват конкретно разглеждане на случаи и търсене на решения пред администрацията. И ако трябва да визирам една от най-проблемните зони в нашата работа, аз мисля, че това ще се потвърди и от изказванията на колегите, очевидно това е така и в Лондон, най-голям относителен дял имат жалбите, които касаят административно-правни процедури, осигуряващи настаняването в общински жилища. Това е и практиката, която офисът най-детайлно е изследвал и най-задълбочено е насочил своите изисквания към администрацията как трябва да бъдат отстранени установените неефективни административни практики. Втори по относителен дял са жалби и сигнали, свързани с управлението на общинската собственост, с начина, по който функционира Наредбата по чл. 8, ал.2 от Закона за общинската собственост, както и Правилника за прилагане на Закона за общинската собственост. Ние намерихме една много благоприятна конюнктура в момента, тъй като констатираните от нас проблеми биха могли лесно да бъдат адаптирани към една нормативна база, тъй като предстоящите промени в Закона

за общинската собственост предполагат една по-голяма свобода на общините при взимането на решения, свързани с нейното управление, включително и с общинските, оборотните, резервните жилища, изцяло със стратегиите, свързани с настаняването и управлението на този фонд. Така че, аз разчитам добре да се получи с оглед на това, че при влизането на новия закон и при така констатираните вече недотам сполучливи установени административни практика да се намери път към създаването на регламенти, които ще могат, стъпили на опита и практиката и с даването на една по-широка рамка на този тип отношения, да създадат регламент, който ще бъде по-съвършен, по-добър, по-гарантиращ правата и интересите на гражданите от онова, което имаме до този момент като даденост. Смятам, че и това винаги трябва да бъде във вниманието на един омбудсман – този мониторинг, който естествено се получава върху наблюдението на начина, по който функционират закони, касаещи местната власт и поднормативните актове, които приемат общинските съвети.

Аз ще спра дотук. Ако в последващата дискусия има някакви въпроси, съображения, виждания, с удоволствие ще ги изслушам.

Благодаря ви.

ВОДЕЩА ЖИВКА ДАМЯНОВА: Благодаря, Антоанета. Благодаря и за това, че от опита на гражданския посредник в Софийската община се акцентира върху неща, към които ще заострим внимание. От една страна, конкретните случаи, които ще се различават в различните общини, от друга страна – правят впечатление и тези общи, принципни въпроси, които вероятно всички вие после ще засегнете и които бихме се радвали да можем да обясним или пък да намерим някакви варианти или алтернативи между тези общи черти на посредника или на омбудсмана. Тук отново изпъква въпросът за независимостта, но аз бих обърнала внимание и на това на какъв принцип се избира омбудсманът, как да се спрем на личността, която да бъде избрана. Това е един въпрос, който също ще възникне.

Разбира се, това съчетание между функции, близки до класическия вариант на омбудсманът, как да се спрем на личността, която да бъде избрана. Това е един въпрос, който също ще възникне.

Разбира се, това съчетание между функции, близки до класическия вариант на омбудсмана /Антоанета спомена за такива случаи/ и съчетание с една друга функция, която се очертава като типична за България – можем да я наречем образователна, консултантска, тоест повишаване правната култура на гражданството. И трето, което бих отбелязала също като една функция, която се забелязва, че се налага от практиката при нас, а именно благодарение на мониторинга на действията на администрацията, на прилагането на законите, оказва се, че гражданските посредници могат да играят и добра роля като коректив и на законодателството, и на практиката на администрацията. Тоест, по всички тези неща аз съм убедена, че може малко или повече да се каже от вас, представителите на тази институция от другите градове.

Ако някой има конкретни въпроси към Антоанета, ако имате нещо, по което държите да получите отговор в момента, имате думата. Иначе аз призовавам да проведем дискусиата общо с въпроси към тримата граждански посредници. Всъщност за да отговорим на многото въпроси, общи и конкретни, за това как ще изглежда българският модел на местния граждански посредник, мисля, че тук просто няма място да се делим на големи и малки общини, макар че София знаем е едно изключение в системата на общините в България по мащаби. Просто няма големи и малки, смятам, че и най-малката община, която има вече опит и го сподели, ще бъде добре дошла.

Давам думата сега на гражданския посредник от Велико Търново Христо Орманджиев.

ХРИСТО ОРМАНДЖИЕВ: Първо, искам да благодаря на Центъра за изследване на демокрацията, на “Коалиция 2000” и най-вече на Британския съвет за тази възможност, която ни се предоставя да се съберем макар и малкото обществени посредници на територията на Република България, за да споделим

нашия опит и възможността, която имаме в момента да се поучим от опита на Лондонския омбудсман чрез неговия представител г-н Макмахън.

Малко трудно се говори след обществен посредник на Столична община. Аз споделям становището на г-жа Дамянова за това, че няма големи и малки общини. Всяка община, която е започнала един такъв амбициозен проект да изгради обществен посредник на своята територия за мен е голяма община. И в този аспект искам да кажа, че българското законодателство разполага с механизъм, може би недогледан добре, за наличието на такива структури. Това е преди всичко чл. 56 от Конституцията на България, който дава възможността на гражданите да се явяват със защитник в държавни органи. Тук е възможността тя да се установи. Аз смятам, че великите народни представители от Седмото Велико Народно събрание при приемането на Конституцията са имали нещо предвид, въпреки че отхвърлянето на идеята за наличието на обществен посредник на територията на Република България остава именно с идеята, че той ще се превърне в бюро “Жалби” и така ще се стигне до неговата неефективност.

Другият основен момент, който следва да се погледне в българското законодателство, е текстът на чл. 21, ал. 2 от Закона за местното самоуправление и местната администрация, който дава възможност на общинските съвети да приемат решения по отношение на въпроси, които не са в изключителната компетентност на други органи. Точно това е направено и в община Велико Търново. Но в първия момент искам да кажа, че проектът във Велико Търново е благодарение на доброто сътрудничество между Европейския информационен център и община Велико Търново. Важно е да се отбележи, че наличието на такава институция само по себе си не става при липсата на желание на едната от двете страни. В случая двете страни са община Велико Търново и Европейският информационен център във Велико Търново, който се представлява и тук от г-жа Теодора Калейнска, чията презентация чухте за установяването на тази институция.

В самото начало трябва да кажа, че става въпрос за проект със специализирана насоченост, става въпрос за антикорупционен обществен посредник, който проект е финансиран от Демократичната комисия на посолството на Съединените щати. И в този смисъл трябва да кажа, че работата по проекта е малко по-различна с оглед спецификата на жалбите, които следва да се приемат. Но общото понятие за омбудсман влияе и върху този проект, в смисъл, че от класическия тип омбудсман, който имаме в Швеция, се заимстват основните положения, които са и водещата светлина в работата на офиса на обществен посредник във Велико Търново.

Аз смятам да споделя определени детайли, които се достигнаха в резултат на опита на Велико Търново, като започна от самото начало. Как започна всичко? Реално погледнато, стартът като законова процедура стана с едно решение 703 на общинския съвет от 26 февруари 2002 г., с което всъщност се обяви това, че Общинският съвет - Велико Търново иска да има на територията на общината обществен посредник. Разбира се, това нямаше да стане, ако го нямаше този проект, разработен и спечелен от Европейския информационен център. И това стечение на обстоятелствата доведе до възможността да съществува такава институция.

Първото нещо беше обявяването на конкурса и приемането на нормативните правила за действието на офиса. Конкурсът беше обявен и тъй като се засегна този въпрос и от г-жа Дамянова във връзка с това как бяхме избрани и какво всъщност се получи, ще ви разкажа. Реално погледнато, процедурата беше тристепенна. Първоначално всички кандидати бяха поставени пред една комисия с участието на общински съветници и координатора по проекта и главният секретар на община Велико Търново, където на всички кандидати бяха поставени въпроси относно структурата на община Велико Търново, познаването на това какво се върши от всеки отдел, как е организирана администрацията по Закона за администрацията. Това беше първият кръг. След отсяването на първия кръг вторият кръг беше проведен изключително под ръководството на Европейския информационен център,

където беше пуснат въпросник, с които въпроси се провокираше идеята как ще се развива институцията на територията на община Велико Търново. Имаше комисия, която оценяваше съответно дадените становища. Третият кръг беше вече изявлението пред Общинския съвет на Велико Търново. Това беше триминутно експозе на две спечелили кандидатури, като след това се проведе таен вот на Общинския съвет Велико Търново и ако трябва да бъде конкретен, присъстващите общински съветници бяха извиквани поименно и гласуваха. Тайната на избора беше гарантирана.

След това започна ефективната работа по проекта, като старт се даде на 1 април 2002 г. Приетият правилник и статут определят възможностите за действие от страна на обществен посредник, а именно интервенция при лоша административна практика – неспазване на определени процедурни изисквания, злоупотреба с власт, корупционни практики, причинени щети на граждани, като много конкретно и детайлно /и това наистина може да се отчете като заслуга на актовете, приети от Общинския съвет Велико Търново/ са определени областите, в които може да се интервенира от страна на обществения посредник. Става въпрос за няколко пункта, по които може да се действа, като най-голям дял имат общинските жилищни и нежилищни имоти и настаняването в тях на лица. Става въпрос също за сметопочистването на улиците, учредяване на настойничество, издаване разрешителни за търговия, издаване на актове във връзка с гражданското състояние на лицата.

Това, което се забелязва в работата на офиса във Велико Търново, е, че освен жалбите, които са чисто в приоритета на правилника, по-голямата част от хората идват в този офис с идеята да получат информация относно техните права. Хората приемат омбудсмана като консултант, като човек, който ще им каже какво трябва да направят. И в този смисъл действително се откроява една големите идеи на институцията омбудсман в българския ѝ вариант, а именно да се популяризират правата на гражданите. Както сподели г-жа Калейнска, до момента 166 граждани са потърсили консултиране по въпроси. До момента има постъпили 15 жалби, на 13 от тях е отговорено, а 2 са в процес на разглеждане.

Интересно е да се отбележат също и въпросите, по които не може да се интервенира от страна на обществения посредник – това са въпроси на здравеопазването, образованието и социалното подпомагане, въпроси, свързани с реституционни претенции, екологични въпроси. В този смисъл тълкуването на правилника като причинени щети на гражданите в този момент може да бъде причинена една щета чрез нарушаване на определена наредба. В този смисъл виждаме и възможност според правилника да се действа и в една такава посока.

Другото, което следва да се отбележи и което е в основата на класическия модел на омбудсмана в Швеция, това са въпросите, по които не може да действа по отношение на централните органи, а именно Народно събрание, Конституционен съд, въпроси, свързани с осъществяването на съдебната власт и нейните звена. Да поясня, за съдебната власт например това са въпроси, свързани със заведени дела – следствени, граждански, наказателни. Общественият посредник не може да интервенира в тези случаи, той не може да води дела от името на гражданите, които идват при него с такива претенции. Разбира се, те биват насочвани към институции, които биха могли да съдействат за разрешаването на даден въпрос, но само като една консултативна насоченост.

Интересни са правомощията, които има при осъществяването на своята дейност обществения посредник. Правомощията са по разглеждането на жалби и оплаквания от страна на гражданите срещу конкретни отдели и служители в общинската администрация. Основната идея е, че той може да прави разследвания по тези сигнали – нещо, което в Лондонския офис, както забелязах, не е възможно да прави самостоятелни разследвания. Това по правилника, приет от Общинския съвет Велико Търново е вменено като възможност. Другото, което е, е извършването на посредничество между гражданите и администрацията по определен проблем и това е може би основната функция, която е характерна за обществения посредник – да отправя препоръки, сигнали към общинската администрация, както и да изказва мнения. В този смисъл много плодотворно се оказва сътрудничеството с местните медии

във Велико Търново, както и със споменатия вече клуб “Журналисти срещу престъпността”, който се създаде във Велико Търново.

Проектът започна, както казах, на 1 април 2002 г. Мога да кажа, че гражданите бяха, да не кажа стресирани, но учудени от това наименование “омбудсман” и има най-различни коментари и начини, по които са се обръщали към мен. Може да звучи куриозно, но включително съм бил назоваван и “лоцман”, нещо като корабоводещ.

Важното е гражданите да идват в приемната и моята идея е, че на гражданите не бива да бъде отказван достъп, те трябва да бъдат изслушвани, включително и за времето, което те искат. Тук имаме една разлика със софийския омбудсман – поради голямата натовареност в София приемът е ограничен до 30 мин., докато във Велико Търново няма такова ограничение и това е естествено поради спецификата на по-малкия град. И трябва да ви кажа, че гражданите се възползват от липсата на такова ограничение, има доста словоохотливи жалбоподатели, които следва да бъдат изслушвани. Моята логика е такава, че никой не трябва да бъде връщан, защото остава с негативно впечатление.

Как се действа? Изготвени са формуляри за жалби, като при изготвянето на този формуляр за жалба са спазени изискванията и е взет опитът от формуляра, който има в Европейски омбудсман в неговата интернет-страница. След попълването на една такава жалба при спазването на етика спрямо администрацията, защото аз смятам, че трябва да се спазва етика и спрямо администрацията на Велико Търново, идеята е да се отправи една молба за съдействие. В тази молба се описва целият случай. Но преди да се изпрати молбата се прави проверка на всички данни, които се изнасят както от страна на жалбоподателя, така и от страна на общинската администрация.

Искам да отбележа също, че достъпът до общинската администрация Велико Търново до момента не ми е отказван. В смисъл, че идеята е, когато се получи жалба, при нейното проверяване има директна среща между съответния служител в съответния отдел и обществения посредник. Другата идея, която аз

се опитвам да внедря там, е идеята не за всичко да се търси кметът на общината. Логично е да се тръгне от най-низовото звено в общинската администрация и ако не се срещне съдействие, тогава да се обърне към директора на дирекция и чак тогава към ресорния заместник и кмета на общината. За мен няма логика за всичко да бъде търсен кметът на общината.

Другото, което искам да отбележа, е във връзка с отчетността по проекта. Важно е да се отбележи, че отчетността е много сериозна и тя е ежемесечна. Прави се ежемесечен доклад и в този ежемесечен доклад се описват всички неща, които са свършени в приемната и той се предоставя на донорската организация.

Другото интересно в тези пет формуляра, които аз съм съставил, в единия от тях, който обаче не е използван досега и това може би е така, защото гражданите все още не са добре запознати с административните услуги, които се извършват от общината, е за предложения на гражданите спрямо това какво са забелязали те при административното обслужване, при техния досег с администрацията. Логиката е тези предложения да бъдат предоставени на кмета на общината и да се види от какво са недоволни самите граждани. Трябва да отбележим като определено хвалене, защото аз не обичам да хваля общината, все пак работата ми е друга, но през ноември месец т.г. е открит един център за услуги на гражданите, който е много добре оборудван и с който се постигна това гражданите да не сноват като слаломисти по всички етажи на общината, а да получат информация на едно гише, цялото им обслужване да стане та.

Другото, което се забелязва, е добрата координация с местните медии, както вече беше отбелязано. Все пак популяризирането е много важно. Преди два дни беше популяризирана идеята с една притурка към един от вестниците във Велико Търново на тема “Антикорупционни практики”, като имаше и каре с това какво се извършва и от обществения посредник. По осреднени статистически данни почти всеки ден в офиса на обществения посредник вече има граждани. Това е голямата победа. Може да звучи малко нереално, но когато започнахме, ни изглеждаше нереално да има граждани всеки ден – все

пак Велико Търново е малка община, не е с размерите на София и всяко едно такова нещо е малка победа за нас.

Искам да отбележа също, че вече има интерес не само от хората в община Велико Търново, а във връзка с консултативната функция дори и от съседни общини. Например от община Горна Оряховица, като тук се води конкретна статистика колко души от община Горна Оряховица са посетили приемната, както и хората от други общини, които са малък брой, но характерното е, че те са чули, че това го има във Велико Търново. Важното е да се събудят гражданите, да знаят, че наистина го има това нещо.

Друго характерно е, че възникна интерес за обучение и за запознаване с тази институция сред учащите във Велико Търново, конкретно в Икономическия техникум. По тяхна инициатива беше изнесена лекция от моя страна пред тях за това с какво се занимава общественият посредник. Това също е форма за популяризиране. Интересното беше, че след тази лекция започнаха да идват възрастни хора, които сигурно бяха подтикнати от техните деца, които бяха чули за това какво става в офиса. Интересен е случаят за влиянието на медийната атака. Вчера дойде гражданин направо с вестника и каза: аз искам да ви помогна. Дори и по този начин е важно да се стартира един такъв контакт с гражданите, за да знаят те, че е налице такава институция.

Искам да отбележа и това, че се организираха срещи с представителите със Съюза на инвалидите във Велико Търново. Те ме поканиха. Разбира се, аз никога не съм затворен за срещи с най-различни общности. Тези срещи не са много лицеприятни, защото се задават въпроси лице в лице и тези въпроси не са зададени с благоприятен тон. Моята идея е, че хората може дори да се карат, но важното е да се извади положителното, това, което те имат, за да може да се прецени каква е възможността за действие.

Отново искам да изкажа своята благодарност към организаторите на тази проява и към Европейския информационен център, че имам възможност да присъствам на такива срещи, които срещи обогатяват представата за

омбудсманите по света и за това какво може да се внедри в една малка община, за да има нормално развитие на институцията.

Както беше отбелязано, има и телефонна линия, но гражданите предпочитат личния контакт, предпочитат да се срещнат и да си кажат не много лицеприятни думи, но да бъдат изслушани и да започне решаването на техния проблем. Това, което също искам да отбележа, е, че общинската администрация Велико Търново не е забавила отговор по отношение на постъпили питання от страна на обществения посредник. Дори се организират срещи със засегнатите страни и представители на общината за изясняване на възникналия въпрос. За мен идеята е да има сближаване на гражданите и общинската администрация, за да не се чувстват те врагове.

С това искам да приключа и да дам възможности и на други да вземат отношение. Ако има въпроси, разбира се, с най-голямо удоволствие бих отговорил.

Благодаря за вниманието.

ВОДЕЩА ЖИВКА ДАМЯНОВА: Благодаря и на Вас. След паузата ще продължим с въпроси към нашите приятели от Велико Търново.

Благодаря за това, че обърнахте внимание още веднъж на значението на фактора общинския съвет в случая, който ви съдейства. В Софийската община също не минава без общинския съвет при решаването на проблемите.

При вас изпъкнаха две неща. В началото, когато говорихте за чуждата дума “омбудсман”, че гражданите не я възприемат много лесно, но от друга страна, вижда се, че общинските съветници са разбрали ползата от тази институция и са направили много решителни стъпки гражданите да започнат да идват. Аз мисля, че това не е противоречие, а това е присъщо на растежа, на периода, в който се намира нашата демокрация. Затова ще се радваме да чуем и другите граждански посредници и техния опит, да се опитат да ни подскажат как се преодолява тази, от една страна, съвършено нова дума, нова институция и в същото време е явно, че има нужда от нея.

Имаме да изслушаме Рада Кулекова, която беше от първия етап на пилотните проекти за омбудсмани, за граждански посредници.

Рада, заповядай, имаш думата.

РАДА КУЛЕКОВА: Благодаря. Аз ще се опитам да се придържам към схемата, която съм набелязала, от интересни или неизяснени въпроси и там, където има нещо по-особено, ще го отбележа и него – или по-различно или по-симптоматично.

Изборът. Изборът в “Младост” беше по-различен, той не беше толкова избор, колкото номиниране. Аз бях номинирана от една гражданска организация “Век 21” пред друга гражданска организация, каквато беше Центърът за социални практики, чийто проект по линия на програма “ФАР” беше одобрен за местен омбудсман в “Младост”, Копривщица и Севлиево. Ние стартирахме в края на 1998 г. с един концептуален етап, в който трябваше да си изясним какво представлява омбудсманът по света и как трябва да го разбираме ние и как да се опитаме да го приложим у нас. Така че, моят избор, пак казвам, не беше избор, още повече че район “Младост” по това време нямаше, както и сега, районен съвет. В предишния мандат имаше районни съвети в София и големите райониранни градове, които биха могли да избират, както общинските, но когато стартира проектът вече ги нямаше. Въпреки това искам да отбележа нещо интересно. Аз бях номинирана по силата на това, че няколко години преди това бях секретар на тази администрация, а непосредствено преди избора бях един мандат районен съветник. Тоест беше отчетено това, че съм била и в позицията на администрацията, и на местната власт и местното самоуправление. И най-същественото според мен за успешния старт беше, че в същото положение беше и кметът тогава. Той също беше минал един мандат общински съветник и станал кмет и беше много отворен към възможностите, които този експеримент даваше.

За името. Докато думата омбудсман беше съвсем нова, ние почти не я употребявахме. Употребявахме “обществен посредник”, като всеки път пояснявахме, че това всъщност е омбудсман, тоест споменавахме думата почти

винаги, но не акцентирахме върху нея. Докато в едно предаване на “Нощен Хоризонт”, което, знаете, се ползва нещо като телефон на доверието, нощем хората са много по-словоохотливи и по-откровени, там си говорихме почти с цяла България. Направи ми впечатление, като обяснявах какво може да прави общественят посредник, най-вече неговата просветно-информационна функция - от една страна, да насочва вниманието гражданите към собствените им права и отговорности, от друга страна, към правомощията на администрацията, за да не ги бъркат и да не искат това, което не може да стане, един гражданин се обади и каза: “Ами тогава вие трябва да се наричате “упътник”. След това ние коментирахме, това наименование отразява разбирането, очакванията на граждани за функцията на омбудсмана на този етап, тогава.

По въпроса за правилника и процедурата за утвърждаването на работата на омбудсмана, аз ще отбележа друг съществен момент, който според мен оказва много положително въздействие. След като бяхме умували много по правилниците и процедурите на другите омбудсмани и се бяхме спрели най-много на шлифования английски модел и почти го бяхме модифицирали, все пак, без да афиширам това, аз го внесох с разрешение на кмета на едно обсъждане с всички началник-отдели в администрацията. Обсъждахме го точка по точка, много подробно разписано – не само правилника, но и процедурите – как постъпва жалбата при омбудсмана, след като постъпи, как действа той, към кого се обръща, кога се обръща, как се обръща и т.н. Това беше обсъдено с всички началник-отдели и бяха приети всички техни предложения, които можеха да свършат работа, включително и такива, които се меняха. Например в началото се предлагаше всяка жалба да минава през деловодството и тогава да отива при омбудсмана, после се прие да минава през един координатор от общинската администрация, секретаря на общината, той да бъде контактът между омбудсмана и останалите служители на общината.

Мисълта ми беше, че след като утвърдихме тази процедура, аз нямах повече никакви проблеми в контактите със служителите. Но имаше и още един

момент. Беше ми оставен напълно прекият достъп до всеки служител, само че определихме един ден и един час – всеки четвъртък след обяд, разпреди кметът, всички началници, към чиито отдели са отправени някакви питания или жалби, се явяват при омбудсмана и там обсъждат жалбите. Стартът беше просто летящ в това отношение, въпреки че хората още не знаеха какво е омбудсман, какво прави общественият посредник и много дълго давахме обяви, съобщавахме по медиите, докато започна да се усилва потокът.

Препоръчвам едно подробно изпипване на процедурите и обсъждането им с общинската администрация.

Нещо по-съществено по-нататък. Основен проблем е ползването и настаняването в общинските жилища. Понеже “Младост” е вторият по големи район в София, със 120 хиляди жители, малък е жилищният фонд и се смалжава все повече. Все повече се изкупуват жилища, а не се строят от десет години. Така че борбата за жилища става все по-голяма и по-жестока. А в същото време там всеки наемател има отношение заедно с общината към тези организации и структури, които ние наричаме монополи отдавна – “Топлофикация”, “Енергоснабдяване”, телефоните и т.н.

Ще ви кажа един парадокс, който аз съм описала още в тази зелена книжка, която тук сега видях, това е първият доклад за първата половина година. Парадоксът е следният: служба Наеми” в общината отказва да приеме наема на гражданин, който не удостоверява с бележка, че си е платил парното и тока или за който има информация от “Топлофикация”, че има месеци неплатено парно. Аз наричам това парадокс, защото вместо да си върши работата да събира наемите, за което е създадена тази служба, тя ги оставя несъбрани, като принудително оставя гражданите в още едно нарушение, само за да ги принуди, при това злоупотребявайки с тяхното неведение, да си платят парното. По закон общината има право да прекрати договорните си отношения с всеки наемател, който в продължение на два месеца беше, сега на един, не си плащат тока и парното. Само че, в случая общината е превърната в стражар на “Топлофикация” и на “Енергоснабдяване”. Вместо да си гледат абонатите,

защото всеки наемател, както и всеки собственик, е потребител на “Топлофикация”, на електроенергия и вместо тези организации да си уреждат отношенията с наемателите и само в случай, че не могат, да искат от общината наемателите да бъдат извадени, те искат общината да им свърши цялата работа и да си получат парите, без да се стремят да уредят тези отношения като договорни с гражданите. Тази практика е характерна не само за “Младост”, а за всички райони с едни или други модификации, сега вече се разширява. Мисля, че сега до 20-ти са удостоверенията, които се искат от гражданите, за да им бъдат взети наемите и те да бъдат оставени като наематели в жилищата. Няма да се разпростирам повече на този проблем, той е много по-сложен и фрапиращ като закононарушение. В “Младост” даже имаше издадена заповед на кмета с подпис и печат да се събират тези бележки задължително. Има препоръка от столичния омбудсман, но тя не е изпълнена и това си продължава. Според мен това явление заслужава едно по-широко публично дискутиране.

С това исках да кажа колко са трайни някои тенденции в практиките на администрацията на практическо ниво в отделите, в управления, някои неща, до които кметовете, тъй като са мандатни, или не се добират, или докато успеят нещо да променят, идва новият мандат, идва новият кмет и служителите връщат цялата работа обратно. Това хем е забавно да се наблюдава, хем е много страшно – тъкмо си изчистил нещо, тъкмо са тръгнали нещата както трябва, идва новият кмет и докато се усети, служителите са въвели старата практика. Докато го информираш отново, минало е време, пак са се натрупали жалби, напрежение и т.н.

Всички тези въпроси, като се обобщят от отделните райони, могат да се дискутират публично и да бъдат решени по-генерално.

Последното, което искам да кажа, е, че сега вече, след като приемната не работи една година в “Младост”, констатирах, че там се е създал един контингент от граждани, които продължават да търсят омбудсмана в общината, където беше приемната. Като не го намират, защото в началото имаше съобщение, сега вече няма такова, отиват при телефонистката и искат домашния

ми телефон. Тя ми се обажда и пита може ли да даде телефона ми, аз я питам за какво става дума и така излиза, че част от жалбите са пренесени в апаратната на телефонистката. Аз, разбира се, ги насочвам към столичния омбудсман. Искам да кажа, че може да се формира едно стъпало на гражданска култура, на административна култура, на която можем да се опираме по-нататък в развитието на местните омбудсмани.

Спирам дотук. Ако има въпроси, на ваше разположение съм.

ВОДЕЩА ЖИВКА ДАМЯНОВА: Благодаря.

Вие желаете да зададете въпрос специално към Рада Кулекова? Заповядайте.

ВЛАДИМИР ФИЛИПОВ: Искам да направя само едно уточнение във връзка с ползвателите на общински жилища, тъй като той е наистина важен, а пък аз съм от другата страна на бариерата. Действително има известно нарушение на правата на тези граждани. Но ако ние не го правим, ако ние не ги принуждаваме да си плащат коректно задълженията към “Енергоснабдяване”, “Топлофикация”, се оказва, че районите натрупват огромни загуби. За “Красна поляна” това са над 70 хиляди лева несъбрани пари, които е трябвало да влязат в общинския съвет. И което е по-страшното - когато след това поставим нов наемател в общинско жилище, той е принуден да плаща задълженията на гражданина, който си е тръгнал, без да го направи.

РАДА КУЛЕКОВА: Вие пак изолирате “Топлофикация” и “Енергоснабдяване”, а те са длъжни да участват в решаването на проблема.

КОНСТАНТИН ТАНЕВ: Тук проблемът според мен е въпрос на много лоша организираност на отдаването и наемането на общински жилища, въобще на жилища, които се отдават и от такъв тип компании, за които говори г-н Макмахън, които са нестопански организации, бих казал, частни интереси, ако трябва да анализираме нещата по-подробно. Това, което аз съм виждал като практика в други страни, е, че в цената на наема се включва стойността на изразходваното количество консумативи – електроенергия, телефон и отопление.

ВОДЕЩА ЖИВКА ДАМЯНОВА: Ако е страна със стабилни цени, разбира се!

КОНСТАНТИН ТАНЕВ: Механизмът е следният. Наемът се плаща като наемателят получава всеки месец или в зависимост от договорения период, но често пъти това е месец, попълнен чек с разноските, като в цената на наема са включени всички тези неща. Оттук насетне, след като са включени в цената на наема, цялата тази сложна система – нарушени ли са права, не са ли нарушени права, се изчиства. Защото тук наистина сме изправени пред една сложна икономическа реалност - общината губи пари и няма възможност да строи нови жилища, за да може да има повече хора, които да живеят в общински жилища и да плащат общински наеми.

ВОДЕЩА ЖИВКА ДАМЯНОВА: Тъй като съм упълномощена да модерирам тази сесия, предлагам следното. Ако тук можем да изработим едно предложение на обществен посредник въобще в България към общините в България как да сключват договори и как да ги формулират с оглед да се премахне този проблем, можем да гласуваме да отложим нашата сесия и само с това да се занимаваме. Макар че това не е нашата цел.

Предлагам да се придържаме към нашия дневен ред, за да се опитаме да извлечем най-ефективното от работата на омбудсманите, като накрая и самият Константин Танев ще има такава задача, а и ние да направим един общ списък на основните проблеми, с които са се сблъскали досега гражданските посредници, да ги оформим като наше предложение. Тоест, призовавам да не се опитваме да разрешим конфликта, за който стана дума тук.

Имате думата.

ВЕСЕЛИН ЦАНКОВ, доктор по право: Аз имам два въпроса към колегата от Велико Търново г-н Орманджиев.

Първо, по въпросите за наемите предлагам да се приземим и да действваме според обстановката в България, тъй като с чековете е доста сложно тук при нашата реална ситуация. Много ми допадна изложението на колегата от Велико Търново. Имам два конкретни въпроса.

Първият е да ни разкажете малко по-подробно за така наречения информационен център за услуги на гражданите, тъй като в различните общини в България по различен начин функционира евентуално такъв център, който е изграден. На едно място например гражданите подават всичко на едно гише, на друго има списък на услугите с хората, които са компетентни, срокове, такси и т.н., което е много важно от познавателна гледна точка. Така че за нас представлява интерес каква е реално ситуацията.

Вторият ми въпрос е: когато вие работите при сближаването между гражданите и общинската администрация, къде реално извършвате срещите си? При самия служител от администрацията или в помещението, което общината ви е дала по този проект? И каква е Вашата позиция – адвокат на гражданите, независим, безпристрастен посредник? Много важно е при това сближаване каква точно е Вашата позиция?

ХРИСТО ОРМАНДЖИЕВ: По първия въпрос мога да кажа само, че това е едно кандидатстване от общината към Американската асоциация за развитие, то се финансира с 60 хиляди долара. Фактически в самия център за услуги има няколко гишета, които са подредени по отдели и всеки отдел, към който е насочена жалбата, има нещо като указател, където гражданите отправят своята жалба. Този служител в центъра е компетентен да придвижи жалбата и след това да даде отговор на гражданина, който се жалва.

Другото интересно е, че общината е подготвила такива брошури с всичко за съответните услуги, които се извършват в различните отдели и те са на разположение на гражданите. Примерно отдел “Общинска собственост” – в тази брошура пише всичко: срокове, цени на услугите, ако те са платени, и т.н. Мисля, че това е една добра практика.

На втория въпрос – къде се осъществяват тези срещи. Срещите се осъществяват в общината. Идеята е следната. Когато се получи дадена жалба, след като се разберат доказателствата, дали те отговарят на истината, след това се отива в общината и ако е необходимо и ако гражданинът желае, защото не може гражданинът да бъде задължен да дойде и той да си решава проблема с

общината, той може да го възложи на мен като такъв, та в зависимост от това желание гражданинът идва в общината и се срещаме непосредствено със служителя. Искам да подчертая, че няма ограничение на достъпа до съответния служител в общината. Разбира се, ако е необходимо, ако той има ангажимент, това се казва, но в повечето случаи достъпът е директен. Това мога да кажа.

ВОДЕЩА ЖИВКА ДАМЯНОВА: Благодаря Ви.

Наистина много интересен е опитът на Велико Търново. Много се радвам, тъй като аз отдавна съм запозната и с проекта, и с първите му стъпки, но като погледнах следващите записани тук, си казвам колко интересно е пък и в Разград. Имаме трима представители от Разград. Аз се обръщам към Георги Милков, с когото се знам най-отдавна. Георги, ти ще разпредиш кой от вас ще говори и ще представиш колегите.

Имаш думата да представиш вашия проект и твоите колеги.

ГЕОРГИ МИЛКОВ: Добър ден! Аз трябва да представям в същото време три проекта и понеже обещахме, че Вергиния ще говори след почивката за нашия опит, за това как станаха самите проекти за бюрата за граждански консултации, аз искам само да ви попитам с колко време разполагам. Аз мога говоря пет минути, мога да говоря и две минути.

ВОДЕЩА ЖИВКА ДАМЯНОВА: По програма до 15,30 времето е предвидено за вашите изявления. Ако ви трябва много повече време, след почивката ще продължите.

ГЕОРГИ МИЛКОВ: Не, аз ще говоря доста по-малко.

Ще представя опита на Българското сдружение за честни избори и граждански права в Разград по вече осъществени проекти. Ние сме в доста по-лесна позиция, защото мога да говоря и да представям истории, които вече са се случили. Ние осъществихме проекти в две много малки общини, особено Завет, тя е само с пет населени места и можеш за един час с автомобил да обиколиш цялата община. Другата община беше Лозница, тя тогава беше с 29 населени места, след това се отделиха 11 и отидоха към община Търговище. Третата община е Разград. Избрахме не случайно тези общини, защото в двете малки

общини едно национално малцинство или малцинствена група от турци там са мнозинство. Решихме да изследваме как може да се работи по един такъв проект. А Разград избрахме поради простата причина, че това съотношение е почти равно и това е областният център.

Няколко неща са характерни за процеса за институционализиране на обществения посредник в област Разград. Аз мога да ви говоря за това, че вече има определен резултат в качествен и количествен аспект. Има различна специфика в трите общини за институционализиране на обществения посредник като институция. Ние сами създадохме местните регламенти на основата на общия, който имаше до момента и на това, което се случваше в пространството. Важно е, че този процес вече имаше история. От 1996 г. до миналата година ние работихме по няколко проекта с една единствена цел - бюрата за граждански консултации, за които Вергиния ще говори по-късно. Използваха сме опита на Великобритания, на бюрата под патронажа на принцеса Ана.

Специфично е, че изборът на обществения посредник беше извършен по различен начин в трите общини. Там подходът беше различен, специфичен за местната общност, като, разбира се, ние се учехме от нашите грешки в осъществяването на някои проекти. Такъв е случаят в Лозница.

За да имаме добър ефект от този проект за омбудсман или за обществен посредник, е необходимо предварително да имаме някаква визия за неговата устойчивост с един оптимален бюджет. Това е нещо, за което аз също искам да говоря и аз няма говоря това, което вече съм говорил на други форуми. Аз бих искал да говоря каква е ролята на доброволците или на доброволчеството за осъществяване на идеята за омбудсмана, колко е важен факторът за финансирането и мога да споделя малък опит за “горещите” телефони, телефона на доверието в най-различен аспект.

Ще започна от телефоните на доверието. Специално в Разград ние имаме опит с граждански инициативи повече от 12 години, че единствено там, където има голяма обществена необходимост, свързана с чувствително нарушаване на социалния статус на гражданите, те тогава използват телефонните линии. В

един друг момент, когато ние търсим постоянна устойчивост на тяхното обаждане по телефона, се получава един равен процент, който не е висок, сравнително нисък процент. Ние имаме единствен голям успех на такъв телефон и това беше в 1997 или 1998 г., когато, спомнете си, започна една програма Спешна социална помощ за така наречените екюта, както бабите ги наричаха, екюпи. Това е пак сгрешената комуникация – хората не разбират за какво става дума, но знаят, че се дават едни пари. Тогава ние сме имали случаи, когато на ден се обаждаха по 30 човека. Но само две седмици по-късно вече никой не се обаждаше. Така че, трябва специален подход. Единствените успехи в България, които имат тези телефонни линии, това е телефонът на доверието. Там дежуреха доброволци, сега има женски организации, които поддържат специализирани телефонни линии против насилието. Ние сме опитвали всякакви телефонни линии, но за съжаление успехът е бил само този, за който ви казах.

Финансирането. Имаше вече един форум, на който стана дума. Разбира се, има две различни мнения. За мен не е много сериозно да се разчита изцяло на проекти за институционализиране на такава важна институция. Това може да се направи само на етап, когато това е плод на инициатива нещо да се започне, за да можем да убедим местните власти и техните водачи, местните лидери в лицето на общинския съвет, на кмета и на неговия екип колко е важно те да видят нещо, което да могат да го пипнат, да говорят с този човек и да кажат: ти вършиш нещо добро. Или той да каже: вие вършите също добро, но не толкова бързо, колкото трябва да се случва. Обаче след една година, и Теодора много добре го каза, в момента, в който започне да работи човекът, ти трябва да мислиш как да го продължиш или как да направиш така, че той да бъде постоянен или да бъде устойчив. Ето, Теодора не иска да загуби човека, който получава заплата. Неразумно е да загубиш този човек, който си обучил и е бил на толкова много места и след това да остане без заплата, и както каза Рада, да му звънят по телефона и да го търсят вкъщи. Затова разумното предложение според мен – аз не знам Народното събрание какво ще гласува, дали ще гласува и кога – е да се използва една много разумна форма, когато общинските съвети

да гласуват определен бюджет, който да дадат за управление на неправителствена организация и тя да администрира с него проекта. По този начин общинският съвет ще може да контролира процеса по работата на обществения посредник, но той няма да може да влияе политически върху неговата работа. И така ще можем да задържим и този проект, както е внесен в момента, и ще можем да задържим и да развием идеята за обществения посредник в България.

Големият проблем тук е, че общинските съвети и кметът ще ви кажат, че нямат пари. Така е, нямат пари. В момента върви дискусия за новия бюджет за идващата година, виждате, че не достигат над 100 млн. лева и едва ли ще намерят пари за това. Тук въпросът е за политическата воля и аз много се радвам, че Антоанета е поела инициатива, която и ние приветствахме преди повече от две години, за асоциацията, която се очаква да се учреди утре. Тя ще бъде моторът на нещо, което трябва да се случва по-добре.

Накрая остава да говоря за доброволците. Трудно е в България да работиш с доброволци. В България хората са доброволци, когато можеш да им предложиш нещо, не е задължително да бъде заплащане. Но ти трябва специално да се грижиш за доброволците те да получават някаква полза. Дали ползата ще бъде за него да идва два пъти в седмицата в отоплен офис, където може да си чете вестници, или ще бъде ползата му да стои на телефона, или ще бъде ползата да помага за раздаването на материали, на покани, да помага за организиране на подобни срещи. Но има нещо, което ние не използваме достатъчно добре. Доброволците са един много ценен ресурс, когато трябва да привличаме обществеността за определена кауза, когато трябва да ги използваме те да разказват едни истории на други хора. Или българските кафенета, които ние наричаме добрия психоаналитик – хората отиват там да си кажат какво им тежи. И това е без пари.

Завърших. Благодаря.

ВОДЕЦА ЖИВКА ДАМЯНОВА: Благодаря, Георги. Ти остави място за много въпроси. Ще има въпроси, уверена съм в това.

Желае ли Вергиния да вземе думата?

ГЕОРГИ МИЛКОВ: Ще ви представя Вергиния, тя няма да го направи, защото е много скромна. Познавам я от 1995 г., тя дойде с мой приятел, който е адвокат, тя също е адвокат, дойде като стажант. Тя дойде всъщност да помага и стана наш юридически консултант, след това работи в едно голямо предприятие, вече повече от четири години е съдия в районния съд. Същевременно е и заместник-председател на Сдружението за честни избори. Но тя не е само съдия, а и майка на две хубави момичета и съпруга на мой приятел.

ВЕРГИНИЯ: Аз искам да кажа как тръгнаха бюрата за граждански консултации. Това се случи в 1996 г. и досега сме консултирали около 4000 граждани в рамките на четири местни и два национални проекта. Отначало аз бях консултант в тези бюрата за граждански консултации, тоест давах консултации на гражданите. Тези бюра бяха организирани както в Разград, в офиса на Българското сдружение за честни избори и граждански права, така и в други малки общински градове, като Лозница, Кубрат. Спомням си, че сме ходили в тези градове след 17 ч., когато е удобно на хората, ходили сме по селата през студеното време с една чанта със закони. Действително интересът беше много голям. Аз намирам, че тези консултации, които давахме, бяха безкрайно полезни за хората, на които особено от малките села е трудно да пътуват до града и да дават пари на адвокати за консултации. А тогава бяха много актуални въпросите относно възстановяването на земята, големите проблеми в отношенията с поземлените комисии, земеделски и други въпроси по въвода във владение и т.н.

В Разград бяха повече въпросите, касаещи владелчески искиове, реституция на земя, собственост, брачни искиове и т.н. Помагахме на хората дотолкова, че да им дадем съвет, както и да подготвят евентуално жалба до някой административен орган. Имаше големи проблеми с “Топлофикация”, някакви невероятни сметки, хората бяха притеснени, особено пенсионерите.

Идваха предимно хора, които имаха нужда от безплатни консултации, като пенсионери, безработни. Смятам, че помогнахме много. Надявам се тези

проекти да продължат. Аз отдавна нямам пряка връзка с хората, тъй като не могат да давам допълнителни юридически консултации, но смятам, че колегите осъзнават, че това е една много полезна дейност, хората продължават да ни търсят. Правим го два дена пред седмицата, в определени часове, хората предварително се обаждат, записват се, отделя им се време, за да не чакат на опашка и да имат достатъчно време за контакт със съответния консултант. Засега използваме услугите на адвокати, които са почти на доброволчески принцип.

Смятам, че тези бюрата за граждански консултации са много позитивна проява и е логично да прераснат вече в институцията омбудсман, който върши почти същата работа. Бюрата определено помагат, тъй като омбудсманът в Разград много често ни е търсил за помощ как да реагира и как да реши конкретния казус на гражданина. Трябва да има някакъв съвет, консултанти, които да му помагат, защото сам му е трудно да се справи.

Това е, което исках да кажа.

ГЕОРГИ МИЛКОВ: Може ли да допълня нещо? Аз съжалявам, че бях кратък, но не бих искал да се повтарям. Цялата информация, която спестих, е написана в доклада на семинара, който се проведе през ноември. Не искам да повтарям всичко, което е казано там, смятам, че ви уважавам достатъчно, за да не го направя.

Благодаря.

ВОДЕЩА ЖИВКА ДАМЯНОВА: Може ли само едно уточнение. Понеже ти спомена в началото за етническият въпрос като характерен. Интересно е може би само това да чуем, тъй като досега не стана дума в работата на другите колеги и гражданските посредници дали са имали такива казуси. Вие имате ли да споделите нещо, като например конфликти, изнесени пред бюрата за граждански консултации или пред омбудсмана, които са от етнически характер?

ГЕОРГИ МИЛКОВ: Благодаря, това ми е любима тема.

Ние се обърнахме към тези две общини – Лозница и Завет, защото трябваше да видим как ще работим с кмета, който е етнически турчин, а другият кмет е представител на НДСВ, също турчин. Много е важно, че ние започнахме да работим в тези общини, защото, първо, там има малка група граждани, които са активни и искат да направят нещо, те помагаша и бяха ядрото на този екип. И второ, общинските администрации са много отворени. И ако администрациите на бяха така отворени, независимо че не са българи – това няма никакво значение, аз не го свързвам с произхода – нямаше да можем да направим успешни проекти там.

Характерното е, че при избора на обществения посредник в Завет нашето предложение, ръководени от опита в Лозница, беше общинският съвет да утвърди една комисия, която беше доста голяма, 17 човека, по-голяма от общинския съвет, но да има широко представителство, която да избере така наречения омбудсман, а на общинския съвет само да му бъде представен. До финала стигнаха една българка и една туркиня. Аз бях член на тази комисия, в която $\frac{3}{4}$ не бяха българи и те гласуваха и с голямо мнозинство избраха българката за обществен посредник. За нас това беше много интересно. Процедурата, която бяхме избрали, беше прозрачна, тъй като ние успяхме да включим в самите правила как да бъде избран посредникът, хората и те сами ги създаваха. Ние им помагахме, но ние им помогнахме те да повярват, че правят нещо добро.

В нашата работа не сме имали проблем, в който да е било ясно, че това е етнически проблем или етнически конфликт. В никакъв случай! Може би има още доста предрасъдъци, хората говорят, но те не го казват официално, не го заявяват. И това е друг проблем, поради който ние не трябва да преставаме да работим за доверието и премахването на предрасъдъците в хората, за тяхното сближаване. Самият факт, че за една година в Завет имаше повече от 160 сигнала, жалби, предложения и консултации, а за предните три години е имало само 33 регистрирани, за нас е успех, ако погледнем количествените показатели.

Благодаря.

ВОДЕЩА ЖИВКА ДАМЯНОВА: Благодаря и аз.

Уважаеми колеги, приятели! Имаме още малко време преди ободрителната глътка кафе, но който има сили още, да заповяда.

Много се радвам, че тази сесия, в която и аз съм ангажирана и в която с удоволствие участвам, премина с едни много интересни съобщения, делово, даже с лично пристрастие. Вижда се как нашите колеги са ангажирани с тази мисия. И от сега бих помолила нашия гост от офиса на Лондонския омбудсман да сподели после с нас, към края на дискусиата, как му изглеждат проблемите, които ние обсъждаме – не в сравнение с опита в работата на Лондонския омбудсман, а от гледна точка на това, че ние сега започваме, сега проходиме. Аз не искам да влияя на отговора, но на мен ми се струва, че това е едно доста добро равнище, при положение че тук от десет месеца има един човек, от десет месеца има във Велико Търново, от няколко години в Разград.

И така, молбата ми е да чуем все пак мнението и може би препоръките за нашата бъдеща дейност, за бъдещото оформяне на българския модел омбудсман. Нека пак да подчертаем, че става дума за един български модел, който да извлече, разбира се, положителното от опита на напредналите страни.

РАДА КУЛЕКОВА: Само да поставя един въпрос на вниманието на колегите и на гостите, тъй като го пропуснах преди малко – въпроса за обезщетяването на граждани, които са понесли обиди, щети. При нас този въпрос рядко се дискутира, а всъщност има смисъл, защото много трудно върви. Аз казах миналия път, но може би бяхме по-малко хора, най-много, което съм постигнала, е устното извинение. Писмено извинение обаче, ако си спомняте, се оказва, че и колегите от балканските омбудсмани казаха, че нямат такъв случай. Не се е случило някой администратор от ви-висш ранг да се е извинил писмено на гражданин. Може би си струва да помислим за това, защото както ползите, които може да има гражданинът от нас, като се започне от едно изслушване и съпричастие, до водене на успешни преговори с администрацията в полза на гражданина и освен общата полза, така и обезщетението имат една стълбица. Докато ние сме успели да стъпим само на устното извинение.

ВОДЕЩА ЖИВКА ДАМЯНОВА: Благодаря. Това е едно допълнение към списъка от практически въпроси.

КОНСТАНТИН ТАНЕВ: Провокиран съм от този въпрос. Според мен класическата идея на омбудсмана е той да няма някаква властническа империя. Определянето на обезщетения, налагането на някакви санкции, задължаването на някого да извърши някакви действия, включително и да се извини на някого публично, било то устно или писмено, това е в прерогативите на орган, който има власт и то съдебна власт. Не може омбудсманът, който по дефиниция не трябва да обладава какъвто и да е империум, да реагира и да може да определи някакви обезщетения. Това се отнася още повече за проблема, свързан с обидата, защото става дума за неимуществени вреди. Това е един от най-сложните проблеми в съдебното производство, един от най-спорните случаи. Съдебната практика показва, че най-трудно се достига до тези моменти.

Моето мнение е, че не е мястото и ролята на омбудсман да се бърка и да определя кой на кого трябва да се извини, колко да му плати като обезщетение или нещо друго в случай на обида.

РАДА КУЛЕКОВА: Да поясня. Не става дума омбудсманите да определят наказания или обезщетявания, става дума за това да посредничат, когато гражданинът е готов да съди, да се постигне споразумение само чрез едно извинение. Това е само предложение и никого не задължава, то е естествено, че няма никакъв империум.

ВОДЕЩА ЖИВКА ДАМЯНОВА: Уважаеми колеги, 20 мин. почивка.

/След почивката/

ВОДЕЩА ЖИВКА ДАМЯНОВА: Приятно ми е да открия дискусията по темата и по изказванията на гражданските посредници, които чухме, и опита от София, Велико Търново и Разград. Приветствам и всички други, които желаят да споделят своя опит. Бяха засегнати много важни въпроси от всички страни в

работата на местния граждански посредник, поне това, което имаме като практика досега в България.

Аз ще си позволя само да отбележа факта, че българските законодатели са поставени в едно благоприятно положение, тъй като за разлика от други страни, където законът за омбудсмана беше приет най-напред, а след това се пристъпи към разясняване, образование на гражданите – имам предвид някои от страните в преход, разбира се, не Полша, която е много по-напред от нас. В България ние вече имаме един опит специално за местните граждански посредници, който представлява един добър потенциал и за размисъл, и за предложения към закона. Това показва и днешният семинар. Смятам, че тази среща беше наистина много полезна. Още веднъж искам да благодаря на Британския съвет, на нашите домакини, за това, че ни помогнаха за организиране и провеждане на срещата.

Вземам повод от последните реплики, разменени по това има ли място омбудсманът при разрешаване на спорове за обиди и за обзщетения и компенсации в такива случаи, като оставям настрана тази част, свързана с обезщетения в пари и т.н. Обръщам внимание по-скоро на един аспект, който би трябвало да присъства в нашата дискусия, а именно моралният. И не случайно в страни с развита демокрация омбудсманът е възприет и съществува от дълги години, докато при нас все още има среди, които поставят под въпрос необходимостта от такава институция в България. Защото решенията на омбудсмана в крайна сметка, ние в тази зала го знаем, нямат силата на някаква заповед било по отношение на администрацията, било по отношение на гражданството. Мнението на омбудсмана има морален аспект. Ако администрацията желае да се съобрази с препоръката на омбудсмана, ще го направи. В по-развитите страни обикновено администрацията се съобразява с едно желание за промяна в полза на по-добрата защита правата на гражданите. И аз мисля, че с примера, който имаме от местните граждански посредници в България, може да се каже, че те са едно малко винтче, според една известна формулировка, на процеса на демократизация в България. Тоест практиката на

местните посредници би трябвало да подпомага демократизирането първо на местната власт, а след това и на централните органи, включително и на законодателните решения.

С това откривам дискусиата.

Георги Милков пожела да постави някои въпроси на дискусиата. Имаш думата, Георги.

ГЕОРГИ МИЛКОВ: Аз имах възможността приятно да общувам с няколко човека в почивката, включително и с Питър. Искам да обърна внимание на няколко момента, за които разговаряхме в почивката – това е какви трябва да бъдат условията за избор на обществен посредник или на омбудсман, как гражданите участват в този процес, има ли значение възрастта и опитът на човека, който ще бъде номиниран и избран, условията за създаване на еднакви възможности за всички обществени групи и как да въвлечем етническите групи в каузата обществен посредник.

Благодаря ви.

ВОДЕЩА ЖИВКА ДАМЯНОВА: Благодаря, Георги, с това помагаш на нашето второ и последно за днес заседание.

Моля, имате думата за въпроси към говорителите от първата сесия и ваши коментари.

Има думата г-жа Нина Георгиева, Национално обединение за граждански контрол.

НИНА ГЕОРГИЕВА: За наше нещастие се оказахме свидетели на нарушена изборна и конкурсна процедура при избора на омбудсман на Софийската община, вследствие на което се зададе и съответното дело, но до момента резултатите, които бихме желали да са налице, не са на лице и ние сме в позиция на изчакване. Това, което бих могла да добавя, е, че след като бяхме част от тази нерегламентирана процедура, сме и със съответните доказателства по повод дейността на софийския омбудсман и бихме могли и с радост ще го направим, като споделим впечатленията си от нейната дейност. Допускахме, че може би след като изявихме явния си протест по повод тази

незаконосъобразност на дейността на софийския омбудсман, ще се направят съответните корекции в поведението на г-жа Цонева, опитахме се да сътрудничим. Но независимо от всичко резултатите са плачевни, поне за нас като констататори на нейната дейност.

Бих искала да представя гражданина Иван Петров, който се обърне неколкократно за съдействие към нас. В тази връзка аз го поканих на конференцията, за да сподели с домакините своите впечатления от дейността както на Софийска община, така и на столичния омбудсман.

Сега давам думата на г-н Петров.

ВОДЕЩА ЖИВКА ДАМЯНОВА: Госпожо Георгиева, може ли да изясните вашата постановка за незаконосъобразност?

НИНА ГЕОРГИЕВА: Във всички случаи! Аз не съм случайно на конференцията. Госпожа Цонева много добре знае, че конкурсната процедура беше нарушена, тъй като тя не отговаряше на условията, които бяха залегнали в конкурсното начало. Това е първото нарушение, в момента няма да уточнявам, тъй като тече дело и аз не съм човекът, който ще прави това. След което беше нарушена изборната процедура, за което също сигнализирахме и уведомихме съответните административни лица, които не взеха под внимание нашия протест. До този момент за ефективността на г-жа Цонева бих искала тя сама да изложи аргументи. Защото ние сме свидетели на една опорочена практика. Бих искала да се защити в момента с доказателства, които би могла сама да изложи.

ВОДЕЩА ЖИВКА ДАМЯНОВА: Не става дума за защита, защото тук не е съд. Просто давам думата на Антоанета Цонева да отговори.

АНТОАНЕТА ЦОНЕВА: Национално обединение граждански контрол върху институциите до този момент аз лично не знам как се е легитимирало в публичното пространство. Не познавам практиката на националното обединение и в каква степен то е способствало за защитата на законните права и интереси на гражданите от административни органи, за каквито евентуално националното обединение претендира да упражнява дейност върху тях.

Относно това какви партньорства използва офисът на обществения посредник, аз искам да уверя всички присъства и това е абсолютен факт, ние сме отворени на всички страни и всички представители от неправителствения сектор в България. И всички, които са ни потърсили, вече имат реален контакт с нас и е създадена една много добра мрежа на взаимодействие.

Относно моя избор и така наречената опорочена процедура и съдебното дело аз няма да коментирам, тъй като изключително много уважавам българския съд и зная, че той ще постанови справедливо решение. А това, че аз работя вече десет месеца и в този офис се полагат максимални усилия да се покриват стандартите на тази дейност, не бих могла аз да изтъквам аргументи в тази посока. Смятам настоящата атака за некоректна и абсолютно извън контекста на днешната конференция.

Ще добавя само още едно нещо. Гражданинът, когото Вие сте поканили, г-н Иван Петров, е посещавал офисите на обществения посредник многократно. Многократно той е консултиран във връзка с проблемите, които е поставял. Аз лично съм се ангажирала с този казус, тъй като той е нееднозначен и много сложен, от момента на неговото появяване в офисите. Направени са реални постъпки и реални проверки във връзка с проблема на г-н Иван Петров – срещи в районната администрация на Лозенец, срещи в постоянните комисии, среща в приемната на г-н Софиянски, среща с всички администратори, които са запознати със случая на г-н Иван Петров, включително и последното ми появяване в Комисията по стопанска политика и общинска собственост отново визираще генерално проблема, който г-н Петров е поставил пред нашите офиси. Това, че той имал някакви съображения, аз бих била радостна да ги чуя. Всъщност той ги е споделял с нас.

В момента се създава практика – и положителният, и отрицателният опит има значение. Ако г-н Петров не е удовлетворен, това сигурно е продукт на нашата работа или не дотам, но аз искам да кажа, че са използвани всички начини, които предполагаха разглеждането на случая на г-н Иван Петров, случай, който е поставен на вниманието на почти всички български държавни

институции, общински институции, неправителствени организации, случай, който съществува от последните пет-шест години, ако не и повече, като проблем. Така че, очакването, че омбудсманът може да реши по някакъв магически път този проблем, който всъщност има множество измерения, просто не е реалистичен.

Това бих казала аз, госпожо Георгиева, и ако може сега Вие да ми отговорите Национално обединение за граждански контрол върху институциите как помогна на г-н Иван Петров, за да можем да стигнем дотук? И ако имаше действаща организация като вашата, с инструментариум, с какъвто претендирате, че разполагате, може би този случай нямаше да стои днес на вниманието ни. Много моля да отговорите как помогнахте на Иван Петров?

НИНА ГЕОРГИЕВА: Действително се чувствам ангажирана с отговор, но лицето, което е оправомощено в момента да даде такъв, това сте Вие, госпожо Цонева. Вие не случайно работите по проект със съответните организации и аз бих искала г-н Петров да сподели своите впечатления от Вашата дейност. Той затова е тук. И би било редно да му дадем думата за ефективността на омбудсмана на София. В края на краищата затова сме се събрали тук днес – за да говорим за ефективността от тази дейност.

ВОДЕЩА ЖИВКА ДАМЯНОВА: Благодаря на г-жа Георгиева.

Има думата г-н Константин Танев, а после - г-н Петров.

КОНСТАНТИН ТАНЕВ: Първо искам да изразя едно процедурно съображение и после едно свое лично впечатление от множеството дискусии, в които съм участвал.

Смятам, че обсъждането на конкретни случаи, каквото става в момента, е изключително некоректно на такива форуми и противоречи на практиките на отчитане на дейността на отделните омбудсмани, както и на принципите на поверителност. Защото за разлика от отношенията между един адвокат и неговия доверител, когато те са само между него и съответния доверител, нещата биха би прости. Но в този случай са засегнати интереси и на други лица, административни органи и всяко едно влизане в детайли нарушава принципите

на поверителността на информацията. Оттук насетне според мен не би било коректно да се допуска навлизане в тази дискусия. Защото това ще наруши принципите на добрата практика.

Това – едно.

Второ, искам да споделя своето впечатление. Аз лично присъствам на второ подобно събитие, на което се срещат г-жа Цонева и г-жа Георгиева, както и г-н Петров. За мен това е една константна провокация. Не знам от какво е продиктувана, на какво се основава. Ако има някакъв спор, има механизми да се разреши и те явно не са тук. Но за мен това е провокация и към самия форум. Стана ясно, че има някакво противоречие, това противоречие не може да бъде разрешено тук. Ако има принципни неща, които следва да се обсъждат, си струва да се обсъждат. Но ако ще си губим времето в това да изслушаме кой на кого какво казал и защо го казал и дали има основание – ние не можем да решим. Ако има принципно възражение, съгласен съм да го обсъждаме. Но ако трябва да обсъждаме неща, които не следва да бъдат обсъждани на този форум, считам, че не би трябвало да продължаваме. Аз като участник във форума съм против да се обсъжда конкретният случай. Защото това противоречи и на интересите и на другата страна, която стои в съответния случай. Това е случай, в който участници са посредникът, държавният орган, който не присъства тук и не може да му бъдат обсъждани нещата. Вие сигурно сте съгласен да си кажете нещата, но изискванията на поверителността според мен са категорични и не би трябвало да се влиза в подробности.

ВЕСЕЛИН ЦАНКОВ, доктор по право: Смятам, че това нещо не е редно, защото ако има нещо цялостно около омбудсмана за София, този въпрос може да бъде поставен на вниманието на Столичния общински съвет. Целта на днешния форум е съвсем различна и просто няма смисъл да се занимаваме с това, ние сме сериозни хора.

ВОДЕЩА ЖИВКА ДАМЯНОВА: Аз не мога да не се съглася с принципното положение, че нашата дискусия трябва да се занимава с основните аспекти и проблеми в работата на местните посредници. Още повече, като имам

предвид законопроекта за омбудсмана, всяка една изява на гражданското общество, на неправителствените организации, каквато сме ние, има значение аз това да подпомогнем приемането на един по-добър закон, който обслужва по-добре интересите на гражданството.

Така че, госпожо Георгиева, ако имате принципно предложение, предлагам да го направите, ние сме готови да Ви изслушаме. Но нека не отиваме в тази посока, която само ще ни отдалечи от целта на нашия семинар.

НИНА ГЕОРГИЕВА: Лицето Цонева няма правно основание да заема съответната длъжност, вследствие на което няма правно основание да извършва и съответната дейност. Вследствие на което резултатите ще бъдат налице. И това е един малък пример, всеки гражданин на София има правото да сподели впечатленията си от нейната дейност. Още повече, че законодателната уредба под формата на Конституцията му дава право той да търси защитата на своите регламентирани права. И аз мисля, че конференцията е част от тази защита.

ВОДЕЩА ЖИВКА ДАМЯНОВА: Благодаря. Конференцията не е за защита на едно или друго лице. Но Вие направихте своето изявление. Затова нека да продължим нашата дискусия, а в порядъка на това, което се полага и по закон, и Вие, и г-н Петров ще имате възможност да си продължите на друго място спора и да представите своите доказателства.

Моля за вашите коментари по дневния ред с цялата сериозност на въпроса за бъдещето на местния граждански посредник в България и на българския модел на местен граждански посредник.

Аз помолих и нашия гост да направи една преценка на дискусията, на проблемите, които ни вълнуват, принципните проблеми, това, което вие споделихте тук. Ще очакваме изказване от него на нашата сесия.

ПИТЪР МАКМАХЪН: Това е модел отдолу нагоре, експериментира се с местни омбудсмани, които имат различен опит във вашата страна. Смятам, че може да се повдигнат различни въпроси на тема как да се придвижи този опит по-нататък, за да се развие нещо като общ модел из цялата страна. Разбира се, съществуват въпроси дали например не е необходим абсолютно

децентрализиран модел, как да обучаваме ефективно персонала да води ефективни разследвания, как да запазим този персонал, как да създадем институции, които са устойчиви за дълъг период от време. Очевидно тук ключовият въпрос е финансирането. Ако местните омбудсмани са подвластни на ситуация и условия, които са различни по различните общини, тогава доколко е устойчива тази структура на финансиране?

Беше ми много интересно да чуя различните мнения, които бяха изложени на тема една конкретна тенденция оплаквания, а именно това събиране на наемите, дали е правилно общината да приема плащането им, ако не са платени другите сметки. Едни възприеха едно мнение, други възприеха друго мнение. Вследствие от тази дискусия обаче очевидно съществува въпросът за всички нас около тази маса доколко нашите решения могат да бъдат последователни. Ако имате няколко или много местни омбудсмани, ще бъдат необходими много усилия, за да се създаде механизъм на вземане на решения, така че те да бъдат съизмерими. Всяко решение все пак зависи и от резултатите, до които ще доведе. Но ако отделните омбудсмани в различните райони на България стигат до съвсем различни решения, тогава вече авторитетът на институцията омбудсман може да бъде накърнен и в очите на гражданите, и в очите на институциите. Така че нашата сесия утре, посветена на създаването на национална асоциация, може би трябва да се съсредоточи този тип проблеми.

Има и чисто практически причини защо един абсолютно децентрализиран модел може да има нужда от някаква подкрепа, например как да се осъвременява, валидизира информацията, промяната в първичното законодателство, промяната в стандартите за добри практики, като се осъвременят те като информация. Ако съществуват много различни омбудсмани, които отделно да се мъчат да получават най-новата информация, тогава има ли нужда да има някакъв централен орган, който да осигурява тази информация, така че да не се дублират усилията на отделните личности.

Антоанета Цонева каза за системния подход в община София, системните въпроси, тези, които са свързани с цялата административна система или с целите административни системи, те може да не се срещат само в една община, може би ще ги има в няколко общини. Трябва да има някакво събиране и вие може да зададете въпроса дали можем да съберем общите поуки от местните власти, да видим каква е общата картина. Може би ще бъде добре да си зададете въпроса дали трябва да съществуват някакви общи унифицирани изисквания, стандарти, които да гарантират независимостта на всеки местен омбудсман като институция.

Не знам дали има смисъл да правите двуетажна система. Може би между някой омбудсман, който няма необходимата независимост, и този, който я има, ще се получат някои противоречия. Според мен трябва да се опитате съвместно да придвижвате нещата напред. Винаги ще има разлики в мненията, някои ще бъдат за централизиран, други – за децентрализиран модел, но поне трябва да има общи стандарти, по които всички да работят. Не става дума, че всички институции имат първоначалните лични стандарти, но може в съвместната си работа да се приближим към общите стандарти. Това е един дебат, който може би трябва да се проведе.

Друго, което ми беше интересно, беше дискусиата за функциите на местните омбудсмани по осигуряване на информация на гражданите и до известна степен даване на правен съвет на гражданите. Както казах, в Обединеното Кралство си има бюра за консултации на гражданите във всички райони, те дават консултации по всякакви въпроси, които могат да интересуват един гражданин. Голяма част от това няма нищо общо с централни или местни администрации, много често става дума за чисто практически неща – какво е това да си беден, как да се справяш. Но някои от нещата се свързани с местната или централната власт. Затова тези бюра осигуряват и защита на гражданите и адвокатска помощ, например как да напишат писмо на местните власти, да речем на Агенцията за социални помощи. Мисля, че вие в България нямате точно такива институции и затова в ранните етапи на развитие на вашите

институции може би ще се наложи да изпълнявате функции, които след време ще бъдат поети от други институции, например от неправителствените организации. Ето пак нещо, по което е добре да се помисли. Аз разбирам, че голяма част от вашите дейности ще са свързани с даване на съвети към гражданите, но това, което бих искал да предложа, е, че една от формите, която може би ще бъде необходима в държавните институции във всякакви държави, и в моята собствена, е разработването на ефективни процедури за оплакване във всички институции. И тогава вече ще бъде много по-лесна работата ви, много по-лесно ще можете да я насочите, да я концентрирате. Защото ако има ефективни вътрешни процедури в самите институции, при вас ще бъде много по-лесно. Една от вашите функции може да бъде да поощрявате разработването на такива процедури.

Това бяха мислите, които мога да ви предложа. Още е рано да преценя дали мога да ви бъдат от полза или не, но това е, което мога да ви кажа.

ВОДЕЩА ЖИВКА ДАМЯНОВА: Благодаря, Питър.

Принудена съм веднага да реагирам и да кажа, че е абсолютно кардинален въпросът, поставен от Питър, за необходимостта от обучение, необходимостта от изработване на ефективни процедури, от уеднаквяване на стандартите с възможност за децентрализирани решения по места. Аз мисля, че това е много полезно. Всъщност по тези неща ще продължи и утре дискусиата, когато ще се обсъжда и създаване на асоциацията. Това са неща, без които просто не може да мине бъдещата дейност и българският модел на местния обществен посредник.

Моля, имате думата по тези и по други въпроси, свързани с нашата тема. Смятам, че е особено полезно да се вземе предвид опитът на хората, които са работили в различните градове на страната, в различни общини. Струва ми се, че тук много удачно се получи дискусиа по различните форми, които поне досега в България се появяват. Едни са по-близки до класическия тип омбудсман, друг тип са бюрата за информация и съвети на гражданите, за които бяхме информирани днес, бюрата за граждански консултации в Разград. Тук

вече стана дума за гражданския наблюдател, който беше въведен в редица антикорупционни проекти на “Коалиция 2000”. Това е също така една институция, която беше постигната в резултат на споразумение между неправителствената организация и общинския съвет, бяха подписани меморандуми за сътрудничество и гражданският наблюдател участваше активно, в смисъл наблюдаваше сесиите, работата на отделните комисии и на общината по жалбите на гражданите със съответни доклади, препоръки. Това беше една също интересна практика и мисля, че и нея трябва да имаме предвид, когато обсъждаме бъдещия модел. Друг интересен пример е сдружението “Омбудсман” – тук виждаме двете представителки от Стара Загора – и то започна по един конкретен повод. Те ще споделят с нас своя опит.

Имате думата.

НИКОЛИНА ГОРОВА: Първо искам да благодаря за поканата да се включа в тази дискусия, защото старозагорският омбудсман е много нетрадиционна форма на посредничество между гражданите и изпълнителната власт. В Стара Загора омбудсманът е една неправителствена организация. Мисля, че ние сме пример за това как в България започнаха нещата по създаването на тази институция. В Стара Загора той съществува от две години, като появата му беше много спонтанна и може би еволюирахме до момента, в който решихме, че гражданите действително се нуждаят от подкрепа, която да им се даде, без да заплащат за нея.

В я. В Стара Загора той съществува от две години, като появата му беше много спонтанна и може би еволюирахме до момента, в който решихме, че гражданите действително се нуждаят от подкрепа, която да им се даде, без да заплащат за нея.

В омбудсмана в Стара Загора членуват 32 човека. Това са и физически, и юридически лица, хора, които са изявени общественици, включително и представители на изпълнителната власт, хора от кметствата, които много ни помагат. Защото ние имаме много сериозен проблем с легитимиране в общественото пространство, ние не бяхме избрани от определена институция,

нашият статут не беше гласуван от общинския съвет и ние трябваше като начало да се доказваме пред различните институции.

Бих могла да кажа, че за тези две години доста успешно сме се намесвали в 240 случая. На този етап в Стара Загора има експерти, които работят за организацията. Това са утвърдени специалисти в областта на правото, социологията, психологията. Ние им препращаме случаи, за да дадат становище по въпроса, а след това ние съответно да помогнем на гражданина да стигне до нивото ръководство, което може да му реши или най-малкото да му изслуша с внимание проблема. Ще спомена само какви безплатни услуги предоставяме на гражданите. От една страна, консултираме, от друга страна – посредничество, от трета – арбитраж на спорове и предоставяме безплатна съдебна защита, когато преценим, че гражданинът, чиито права са нарушени, би следвало да прибегне до тази форма на защита. Ще спомена няколко случая, които илюстрират как нас вече ни търсят институциите да подпомогнем диалога и между тях самите. В България между другото това е много сериозен проблем – липса на комуникация между самите институции. Например един от случаите, в който ни повикаха, за да изиграем ролята на независим арбитър в един спор. Ставаше въпрос за спор между интернет доставчици и Българската телекомуникационна компания. Оказа се, че всеки на различно основание предоставя своята услуга на гражданина. В България има така наречените неправни телефони, тоест дуплекси, и тогава възниква един проблем, при който една част от гражданите, които са към БТК, не могат да си ползват телефона, защото техният дуплекс е непрекъснато в интернет. И тогава ние трябваше да сложим интернет доставчиците и БТК на една маса и да видим как можем да намерим едно решение, което е компромис и за двете страни и удовлетворява в същото време гражданите.

Първият проблем, който беше отключващ за създаването на старозагорския омбудсман, беше публикуването на един договор за абонатите на ВиК. В този договор съществуваха такива безумни клаузи, които нас като хора със средна интелигентност и добре подготвени, много ни подразниха. Те

определено бяха нарушение на правата на абонатите. Тогава ние се обединихме и излязохме с едно становище в медиите. Това беше един момент, в който се легитимирахме в публичното пространство. Явно, че сме се намесили ефективно, защото само преди няколко месеца “Електроразпределение” оповести общите условия по договора си за доставка на електроенергия и преди да подготвят общите условия ни поканиха на една среща, за да коментираме проектодоговора. За нас това беше една индикация, че сме успели да завоюваме някакъв авторитет и вече ни приемат като защитници на правата на гражданите.

Съжалявам, че изложението ми беше много несистематизирано, но нямах намерение да говоря на този етап и не се подготвих.

ВОДЕЩА ЖИВКА ДАМЯНОВА: Благодаря.

Напомням на репортера на нашата сесия Константин Танев, че ще има десет минути време, за да ни информира во кратце за основните неща, казани днес.

Сега има думата г-жа Герасимова от Пловдив.

ЗОЯ ГЕРАСИМОВА, Българска асоциация за извънсъдебно решаване на спорове, гр. Пловдив: Здравейте на всички! Тук съм в качеството си на председател на управителния съвет на Българската асоциация за извънсъдебно решаване на спорове със седалище гр. Пловдив.

На 11 октомври тази година в Пловдив проведохме информационен ден за институцията омбудсман. Колкото и да е чудно, във втория по големина град в нашата страна тази институция беше почти неизвестна. И за да допълня палитрата от звучене на тази странна дума, възрастните граждани в Пловдив при една анкета на в. “Марица” считаха, че омбудсман е някакво ново сексуално понятие. Срещата премина при изключителен интерес. Присъстваха граждани, присъстваха представители на местните държавни органи, общински съветници. Информацията за омбудсмана доби реалност, защото пловдивските граждани видяха г-жа Антоанета Цонева и нейния екип от плът и кръв.

Основният акцент в дискусиата беше за гарантиране независимостта на омбудсмана. Затова аз имам въпрос към българските местни омбудсмани:

чувствате ли се независими, когато осъществявате своята дейност? Гарантирана ли е вашата независимост?

Благодаря.

ГЕОРГИ МИЛКОВ: Може ли да отговоря веднага? Аз не съм бил омбудсман, аз бях основата да създадем условия да бъдат максимално независими хората, които работеха тази работа. Но трябва да ви кажа, че определено в тази насока въпросът ви е правилен, защото в Лозница омбудсманът не беше много независим, имаше определена политика в нейната работа и затова направихме нова процедура, в която избягнахме общинският съвет пряко да избира омбудсмана. Просто опитът ни учи.

ВОДЕЩА ЖИВКА ДАМЯНОВА: Благодаря, Георги. Аз бих добавила тук, че въпросът за финансирането, разбира се, е важен и много често на нашите дискусии се казва: е, ако е избран от общинския съвет, значи оттам му се плаща и той ще играе по неговата свирка. Това пак се дължи на неразвитата демокрация и на недемократичното чувство на българина. Защото общинският съвет не вади парите от джоба си. И докато българинът няма съзнанието за данъкоплатец и за това, че изисква срещу тези данъци услуги, ще страдаме от тази криворазбрана представа. Би трябвало да се обясни, че заплатата ще бъде от общинския бюджет, защото общинският бюджет се попълва от гражданите на общината. И би трябвало гражданският посредник непрекъснато да излиза пред гражданството по начин, който е възможен, според комуникациите и да ги убеждава, че той им служи на тях. Така че, това пак е свързано с растежа и с това да намерим най-правилни форми за в бъдеще. Във всеки случай, да не се отказваме.

ВЛАДИМИР ФИЛИПОВ: Абсолютно съгласен съм с Вас, госпожо Дамянова. Мисля, че е крайно време да се скъса с това твърдение, че щом парите са взети от общинския бюджет, то следва, че те имат политическа обвързаност. А това според мен е единствената форма за устойчивост на тези институции в България.

АНТОАНЕТА ЦОНЕВА: Имам въпрос към г-н Питър Макмахън относно независимостта, което, разбира се, е ключовата характеристика на тази институция. Тъй като при вас омбудсманите се назначават от кралицата и там явно се използва този авторитет, за да се осигури степента на независимост, бихте ли ни казали малко повече за този механизъм? Всъщност имало ли е случай, в който етичният кодекс е бил нарушен, и съмнение за това, че даден омбудсман започва да изгубва характеристиките на независимост и как се действа в тази посока?

ПИТЪР МАКМАХЪН: Назначаването на парламентарния омбудсман и на местните омбудсмани става от правителствени служители, които провеждат събеседване с кандидатите в рамките на открит конкурс за заемане на длъжността. Хората, които всъщност са назначени, са с различно образование – имаше бивш министър, това всъщност беше един от първите омбудсмани назначени на тази длъжност, други омбудсмани имат правно образование. Някои са бивши държавни служители, а други са оглавявали различни служби в местната администрация.

Фактът, че кралицата назначава технически омбудсмана вероятно от теоретична гледна точка има своето значение. Що се отнася до опазване независимостта на омбудсманите във Великобритания на практика, значението на назначаването от страна на кралицата е доколкото тя е единственото лице с правомощие да отстрани омбудсмана от длъжност. Не би го направила лично, но ако бъде повдигнат въпросът за отстраняване от длъжност на даден омбудсман, тя би назначила вероятно съдия от върховния съд да проведе разследване и по препоръка на този съдия би предприела действия. Това, което е напълно ясно, е, че по политически причини омбудсманът не може да бъде отстранен от длъжност. Всички омбудсмани до момента са били назначавани пожизнено, а не за определен срок от време. И доколкото би могло да става въпрос за независимостта на вече назначения омбудсман, смятам, че тя не би могла да бъде поставена под съмнение. Никога не е имало оспорване на назначение по повод липса на независимост у омбудсмана. Смятам, че това се

дължи до голяма степен и на факта, че те действително се държат независимо. Никога не е бил поставен въпрос относно етичността на веднъж назначения омбудсман.

ВОДЕЩА ЖИВКА ДАМЯНОВА: Благодаря, Питър.

А сега нека дадем думата на г-н Танев.

КОНСТАНТИН ТАНЕВ: Изказванията днес започнаха с представянето на избрания омбудсман в София Антоанета Цонева. Нейното изказване беше посветено на няколко проблема. Първо, темата за името на омбудсмана. Гражданите трудно са възприели това наименование, понеже то е чуждо. Беше посочено, че по-лесно се възприема обществен посредник или обществен защитник. Дискусията продължава дали да се запази това име или да се търси български вариант.

Очакването е това да бъде независим и ефективен орган, който да гарантира осъществяването на човешките права и да спомогне за увеличаването на правната култура на гражданите и администрацията. Дейността на софийския омбудсман се основава на правилник, приет от Столичния общински съвет, но практиката в много случаи се наглася в хода на неговата дейност.

Омбудсманът се е превърнал и във филтър на жалбите. Поради това се сблъсква с един основен проблем – липсата на регулиране на проблема с давността. Това в един определен момент може да доведе до твърде голямо натоварване на омбудсмана, което ще постави под въпрос неговата ефективност и смисъл от неговото съществуване.

Основният процент жалби са свързани с административни процедури, търси се подкрепа на гражданите по техни въпроси, свързани с администрацията, търси се консултация. Трябва да се има предвид, че често се изгражда една преписка между общината и омбудсмана във връзка с всяка една заведена жалба. Търси се алтернативна възможност за намиране на разрешение в рамките на закона и опит да се постигне справедливо решение.

Това, което е допринесъл омбудсманът, е, че с неговото присъствие гражданинът се чувства като титуляр на права.

София има 24 района със специализирана администрация, което допълнително усложнява нещата. Също така трябва да се има предвид, че администрацията по своето поведение е една реактивна система, тоест тя трябва да бъде индуцирана от някакво активно действие, катализатор, в какъвто се превръщат системите на омбудсмана.

Основен проблем е проблемът с предоставянето на общински жилища. Тук голямо значение има предложението за изменение на Закона на общинската собственост и тук може да се очаква сътрудничество от страна на омбудсмана за създаването на една по-ефективна система.

Госпожа Живка Дамянова като водещ постави няколко акцента в дискусиата, на която да се спрат останалите изказващи се – това е изборът, образователната функция като специфична характеристика на българския модел, мониторинг, коректив на законодателството и практиката.

Господин Христо Орманджиев в своето изказване описа основанията за установяването на институцията в България, като акцентът беше правото гражданите да имат защитник пред държавните органи, чл. 21 ал. 1 от Закона за местното самоуправление и местната администрация, а именно възможността на общинския съвет да взема решения, които не са в изключителната компетенция на държавни органи. Но независимо от тази уредба е необходимо е обаче да има закон според него, който да доведе до истинската устойчивост на институцията.

Господин Орманджиев описа механизма, по който е установена институцията във Велико Търново на базата на проект на Европейския информационен център, спонсориран от американското посолство в София. Той описа механизма, по който се избира, по какви проблеми се спират. В много случаи проблемите, по които са се спрели, съвпадат с проблемите, които е имало в София.

Госпожа Рада Кулекова описа механизма, по който е била избрана – чрез номиниране. Посочи някои от основните проблеми, с които е свързана нейната дейност и необходимостта от тясна координация с общинската администрация като предпоставка за взаимно доверие, особено при изработването на

правилниците и процедурите. Господин Владимир Филипов взе участие в дискусия, като направи реплика във връзка с наемите на общински жилища. Имаше няколко други реплики, на които няма да се спирам.

Следващото основно изказване беше на г-н Георги Милков, който описа проектите в Разград, Завет и Лозница, като описа подробно механизмите на избор, успехите и неуспехите на проекта, като посочи и начинът за тяхното преодоляване. Като цяло нещата са били доста успешни, дори ако се гледа само количественият критерий. Спря се на механизмите на телефона на доверието, на финансирането, доброволците. Няма да се спирам на оживената дискусия в детайли.

Искам да обърна внимание на това, което каза г-н Питър Макмахън за специфичния подход в България, който се основава на принципа на групите за натиск. Това е нещо характерно, свързано с българското развитие. От особено значение е как да се рекрутират сътрудниците.

И последното, което искам да отбележа, е изказването на г-жа Николина Горова с оглед специфичната характеристика на колективния омбудсман, който не е избран от общинския съвет, а е на базата на едно гражданско самоорганизиране. Посочи и основните области, които в голяма степен съвпадат. Освен това те изпълняват функциите на консултанти, на посредници, на арбитраж и на защита. Тя обърна внимание на няколко конкретни случая.

ВОДЕЩА ЖИВКА ДАМЯНОВА: Благодаря.

Лиза, имате думата.

ЛИЗА МАКМАНЪС: Приключвайки искам да кажа две неща. Смятам, че неподходящо и неуместно е придържането ми към точността, но ми се искаше просто всички да разполагате с достатъчно време, за да имате възможност да говорите. Това беше желанието ми. Моля ви, няма нужда да се чувствате потиснати от британка, която е влудена на тема време. Надявам се утре да имаме чудесната възможност да разгледаме някои от основните теми, появили се в днешните презентации. Устойчивостта е нещо, което прозвуча днес, независимостта, стандартите и общият подход в удовлетворяване на нуждите в

България от услуги. Смятам, че това са нещата, които днес бяха често споменавани и се надявам утре в дискусиата във връзка с учредяването на асоциацията тези неща ще бъдат допълнително и по-задълбочено обмислени.

С това искам да приключа днешната сесия. Утре започваме в 9,30 ч. Благодаря. */Ръкопляскания./*

/17,05 ч./

15 декември 2002 г.

/9,30 ч./

ВОДЕЩА ЛИЗА МАКМАНЪС: Благодаря на тези, които дойдоха рано сутринта в неделя. Ще бъдем заедно през следващите три часа и се надявам да успеем да получим повече информация от Питър Макмахън и чрез него от местните омбудсмани, които работят във Великобритания. Той много накратко ще опише ситуацията с Британската асоциация, така че да се получи едни дискусия за установяването на асоциация на омбудсманите и в България. Но това ще бъде по-късно.

Основната цел тази сутрин е да се разгледат въпросите около създаването на една асоциация. Очевидно имате копия във вашите папки от тези документи, по които Антоанета е работила. Първата част на сутрешната сесия ще ръководя аз, след това ще предам ръководството на Константин Танев, който ще ръководи дискусията за асоциацията. Но преди това искам да ви обърна внимание, че в папките ви има една карта за оценка. Ще ни бъде много полезно, ако можем да получим от вас малко обратна връзка за това как вчера и днес подредихме работата, информацията, която вие получихте. Така че, отделете малко време да попълните тези формуляри и да ни ги дадете.

А сега давам думата на Питър, който ще ни разкаже повече подробности за своята работа като заместник-омбудсман на Лондон.

ПИТЪР МАКМАХЪН: Благодаря ти.

Помолиха ме да говоря за работата на Лондонската кантора, където аз работя. Тя се намира в центъра на Лондон, една прекрасна сграда от 1804 г., построена по същото време, когато е построен Бъкингамският дворец, където, както знаете, живее кралицата. През март обаче ще се преместим в един висок блок, строен през 60-те години на ХХ век и там вече ще бъде доста по-различно. Както казах и вчера, ще работим заедно, врата до врата с екипа на парламентарния омбудсман и омбудсмана по здравеопазването, така че се надявам всичко да бъде добре.

В краткото си изложение тази сутрин, с което се надявам, да не ви приспя, ще разгледам работата ни в четири основни насоки. Първо, контекста, в който работи, тъй като има няколко основни момента, свързани със структурата на организацията ни, след което съм подбрал пет-шест области, в които смятам, че евентуално имаме добри практики. И накрая ще кажа и няколко думи за това как разглеждаме бъдещото си развитие.

Започвам с една карта. Тук виждате три основни цвята – зелено, синьо и тъмно лилаво. Вчера казах, че имаме правителствен омбудсман на три нива с отделни офиси – единият е разположен в зелената зона, той е в Ковънтри. Те се занимават с оплаквания, които идват от обществеността, живееща в целия този регион. Тоест, те трябва да пропътуват доста, разбира се, ако е необходимо. Офисът в Йорк се занимава с цялата тази синя зона, а Лондонският офис се занимава с тъмно лилавото. Преглеждайки картата, виждате, че няма никаква логика в тези зони. Може би логиката е само в омбудсмана. Например, ако някой живее тук долу, той може и никога да не е бил в Ковънтри, може и никога да не отиде там. Така че по-скоро Лондонската област има малко повече значение. Ако пък някой живее тук в тази синя зона, каква му е връзката с Йорк – не знам. Няма естествена връзка освен това, че областите да донякъде удобни

за тези, които водят разследванията и трябва да пътуват, така че са взети предвид техните нужди, например връзките с обществения транспорт.

Основната причина, която мисля, че вчера споменах, е, че сме разделили страната на три части, така че всеки офис да има повече или по-малко равностоеен работен товар. Това е основната причина. Хората на практика не идват на крака в офисите на омбудсмана, а те и не искат да идват на крака, първо, защото е доста далеч, за да се качат на автобуса или на колата си да дойдат, далеч им е и те не искат. Това, което те искат, е ние да отидем при тях. Да не говорим, че младите предпочитат да използват телефона, има много хора, които обичат да пишат писма, а някои пишат толкова дълги писма, че - нямам думи.

Така че, не смятаме за задължително да се занимаваме с географските разстояния между офиса и гражданите, което явно е недостатък. В южната част на Лондон, на юг от Темза, която разделя Лондон на източна и западна част, преди година и половина сме разделили Лондон, моят офис се занимава с всички общини в Лондон. Но защо бихме искали да го разделим? Лондон би трябвало да има един омбудсман. Има много институции, които обхващат целия Лондон, например новият кмет, новият градски съвет и т.н. Аз зададох този въпрос, оказа се, че няма друга логика освен нуждата да се разпредели равномерно работното натоварване, защото Лондон като цяло с тези осем милиона жители генерира повече оплаквания, отколкото може един омбудсман да поеме. Това създава големи проблеми на моя офис. Защото в момента, в който се увеличи рязко оплакването от лондонските власти, става много трудно. Това е причината, поради която сме разделили Лондон. Моят офис се занимава с повечето общини на север от река Темза, някъде 70% от всички оплаквания от лондонските жители идват оттам.

Това е общата картина. Не че има кой знае колко рационално разпределение на областите, но това вече го споменах.

Колкото до общия обем оплаквания, от 1989 г. досега се вижда, че се увеличават оплакванията общо, идващи и в трите офиса – Лондон, Ковънтри и

Йорк. Виждате, че има пропорционално разпределение на оплакванията към офисите. Това което искам да уточня обаче, е, че внезапното увеличаване между 1999 и 2000 година на броя на оплакванията беше по една конкретна причина – просто имаше три-четири лондонски общини, които минаваха през криза на администрирането на социалните помощи, по-точно тези, насочени към жилищното настаняване. Това са пари, които се дават на социално слаби наематели на обществени или частни наемодатели, които покриват част от наема им, за да могат да си го плащат. Това се ръководи от местните общини. В три-четири от тези общини администрирането на тази услуга бе приватизирано и се получи пълен провал. Приватизацията понякога може да е рентабилна, ефикасна система на осигуряване на услуги, но в този случай, както вече казах, се провали с трясък. Провал, насочен и към най-бедните хора в Лондон. Много от тях бяха заплашени с изхвърляне от домовете, особено когато става дума за частни собственици на сгради, които нямат кой знае колко пари, така че да изчакват изплащането на наема. Но пък понякога и общините, които бяха доста нетърпеливи и нямаха добър контакт с наемателите, също се оказаха в такова положение.

Започнаха най-различни кампании от граждански групи, ръководени от местни и общински съветници за справяне с тази ситуация, правителството приложи някои специални мерки. Така че общините, които бяха в най-лошо положение, започнаха да си подобряват услугите. Как точно? Ами върнаха даването на тази услуга обратно в общината или директно наемаха хората, които се занимаваха с раздаването на тези помощи, положиха необходимите стандарти. С други думи, процесът се обърна на 180 градуса – от приватизация към обществена услуга.

Моят офис трябваше да се занимава едва ли не с 50% оплаквания от общия брой, свързани с тези жилищни проблеми, идващи от две-три общини. Обикновено ни трябваша шест до девет месеца, докато получим отговор от някои местни власти. Беше много тежко времето. И в крайна сметка много

малко можеше да се направи, когато някой местен администратор забавяше отговора, понеже и те бяха в много кризисно положение.

Тук съм направил разбивка по категории услуги за оплакванията, които са дошли при нас през последните 12 месеца. Виждате, че 30% от оплакванията са от жилищното настаняване, с изключение на помощите, за които вече говорих. Като кажа жилищно настаняване, имам предвид общественото, с други думи, контролирано и управлявано от общините. Понякога те използват други организации за управляване на техните собствениности, но все още можем да ги разглеждаме дори и когато други организации действат от името на общината. Тук са включени голям брой неща, например събирането на наемите, управляването на сметките, в които отиват тези пари, ремонтите по жилищата, проблеми със съседите, сблъсъка на начини на живот, например хора, които слушат силно музика късно вечер. Понякога има още по-сериозни случаи, например расови обиди, расов тормоз. Това са доста трудни ситуации понякога, особено ако са намесени хора с умствени проблеми, които живеят в даден район.

Често получаваме оплаквания, които са много сложни сами по себе си. Например, ако имате проблем с помощите за настаняването заедно с проблеми със съседите и например расов тормоз и ремонти, идва едно оплакване, което е основно за ремонт на жилището, но като започнете да говорите с човека, се оказва, че проблемът е многопластов, човекът е оцетен по няколко параграфа. Около 40% от тези оплаквания, които идват при нас на тема жилищно настаняване, са от етнически малцинства. При нас броят на тези етнически малцинства е много сериозен, например езиците, които се говорят в Лондон, са някъде около 100. Представете си какъв е проблемът при тази ситуация. Вярно, имаме достатъчно добри услуги в преводите, за да можем да оказваме все пак помощ, но все пак е трудно.

Един друг вид оплаквания са помощите за жилищно настаняване. Слава богу, намалихме броя от 50% преди пет години до 16% в момента. Явно 16% ще си останат, но и 16% не е малко.

След това идва планирането. Под планиране разбирам планиране на използването на земя. Става дума за това, че трябва да се построи нова къща или да се разшири една сграда с пристройка, или промяна на използването на дадена земя за други нужди. Да, ние разделяме политиката за това дали такава строителна работа е правилна от планова гледна точка, дали се строи на подходящото място, в подходящ мащаб. Разделяме това от техническите неща от рода на стандарти, структурна цялост, канализация. Това са две различни системи. Оплакванията, които получаваме, са свързани с принципа дали е правилно примерно да се използва такава земя за такава цел. И един от основните източници за оплаквания са, когато съседите си пристрояват нещо. Да речем, вашият съсед иска да си построи отзад на къщата гараж. Обикновено някой от съседите не харесва това, закрива му се гледката и той се оплаква. Тези оплаквания са много често срещани особено извън града Лондон.

Имаме широка гама оплаквания, свързани с образованието, социалните услуги. Това е много трудна област за работа. Не са висок процент, но когато пристигнат, са много трудни, тъй като понякога са свързани с малтретиране на деца или трудно положение на възрастни хора, проблеми със социалните домове, където трябва да се грижат за хора с увреждания. По закона ние си имаме процедура за оплаквания, която трябва да бъде използвана, когато се занимават общините с оплаквания за социалните услуги и си имаме практики, които позволяват да се подходи към тази ситуация, особено ако случаят е много спешен.

Най-различни оплаквания имаме, свързани с околната среда, с шумовата среда, със замърсяването на въздуха, хигиената на храната и т.н. Има и най-различни оплаквания за пътищата, магистралите, местните данъци, изобщо от всичко, което прави местната власт, човек може да се оплаче.

Ако ми разрешите, ще премина към втората част на моето изложение и се надявам тя да е по-къса. Просто да ви дам една кратка идея за това как е организиран нашият офис. Естествено, имате омбудсмана, който е и председател на Комисията. Но в Лондон той освен че е председател на

комисията, той е и главен ръководител на цялата организация. С други думи, има финансова отговорност, отговорност, свързана с персонала, набирането му и ръководството му. След това съм аз – заместник-омбудсман. Имаме 5 помощника. Какво представляват те? Те са нещо като ръководители на екипи, които се занимават пряко с разследването на отделните проблемни области. Тези екипа включват общо 35 инспектори и 20 души помощен персонал. Повечето от тях са прикрепени към някой от петте екипа. Тоест, има трима-четирима към даден екип, да речем, някой води телефонните разговори, стенографията и т.н. После има 7 души, които отговарят за материалната база, приемния режим, сигурността, информационните технологии. Така че общо персоналят ни е към 70 души.

Няколко думи за системата на управление, която използваме. На практика аз отговарям за текущото планиране и бюджетния контрол. Понякога трябва да подготвям плановете за действие на целия офис с краткосрочни цели, например за разглеждане на жалбите, подреждане на процеса на вземане на решения във времето, понякога работата с общините, плановете за персонално развитие на персонала – всякаква отговорност. Понякога даже се занимавам с телефонните разговори и връзките с клиентите. Защото ако искаме да си подобрим работата, трябва някой да се занимава планово с тази задача. Този план винаги се основава на целите на организацията, които си е поставил омбудсманът като институция. Това се прилага и към трите офиса.

Какви се те? Едната цел е да се съкрати времето за разрешаване на случаите. В 55% от случаите би трябвало да се справим за пет месеца, в 70% - за шест месеца. А останалите пет процента какво ги правим? Ами предпочитам да не съществуваха, но има случаи, които са ужасно сложни. Особено тези, свързани със социалното благоденствие, което означава, че имаме случаи, с които доста време трябва да се занимаваме. Понякога се чака две години. Но човек трябва да се подготви психически за това, че някои от случаите, които ще му дойдат до главата, са твърде сложни. Но поне се стараем да намалим техния

брой до минимум и се надявам в бъдеще да имаме колкото се може по-малко случаи, с които да се занимаваме повече време.

Преминавам към следващата част - ролята на управленския екип на омбудсманската служба. На две седмици се срещаме с директорите, отговорни за материалната база, разглеждаме заедно въпросите в службата и определяме целите, които включват плана за действие.

Накрая искам да кажа няколко думи относно някои аспекти на положителния опит в нашата служба. Някои неща, които ние смятаме, че са добра причина да се гордеем с тях: управлението, качеството на персонала, качеството на разследванията. Защото това качество зависи изцяло от това кой върши работата. Репутацията на институцията омбудсман наистина се основава на тези неща. Ние подбираме завършили висше образование, не подбираме лица с юридическо образование. Трябва да има разбиране на закона, но решенията не се основават само на приложението на закона, а на становища относно разумността на определена административна практика, което е отличителната характеристика на всички институции на омбудсмани във Великобритания. Не се занимаваме със законността в тесния смисъл, а с административните отношения и с правните аспекти. Ако започнем да говорим на общините относно правната им оценка, отношенията ни биха се затруднили значително. Ако обаче им говорим за целесъобразната или разумната административна практика, те биха ни изслушали по-лесно. Ето защо не подбираме специално юристи. Разбира се, имаме и юристи в нашия офис, но не заради това им качество, ако мога така да кажа.

Използваме правни консултации три пъти седмично имаме, консултант-юрист, също така ползваме и външни консултанти ти адвокати. Ползваме се от техните услуги, когато ни е необходимо. Те са с подходящ опит, а именно това е опитът за канализиране на сложни материали и източници на информация. Ако вие работите като омбудсман, трябва да работите с изключително голям обем информация. Има огромна кореспонденция, с която трябва да се справяме. Всичко е объркано, има най-различни срокове, дати, понякога хората не правят

подходящи изложения, така че са необходими лица, които да прегледат тази информация в кратки срокове и да достигнат до сърцевината на проблема. Ние приветстваме уменията на хората в това отношение. Отива се в център, където хората работят два-три часа, анализирайки проблеми. Те трябва да дадат различни варианти за решението на даден проблем, понякога писмено. Провежда се и тестване на уменията им за аргументация в устна форма, също така умението за приоритизиране на задачите, подреждане на тези приоритети, така че да могат да се справят едновременно с много задачи.

Всички тези умения са изключително много важни. Това, разбира се, ни дава възможност да бъдат избрани подходящите хора. Също така ползваме и препоръки, но след провеждането на споменатите тестове. Винаги има и по-добри начини, но ни се струва, че това, което е в момента, е по-добро от положението преди няколко години.

Искаше ми се да спомена това, защото смятам, че е много важна област, върху която трябва да се помисли.

Друга такава област е обучението. Имаме и колективен метод на обучение. Хората, които ще се присъединят към нашата организация, получават незабавно информация и ние разполагаме с необходимата структура за изграждането на индивидуална програмна структура. Хората могат да дойдат с различен опит при нас, придобит в различните институции на местната власт, поради което определени видове обучение могат да се окажат ненужни за тях. Може би те няма да имат нужда да им се прави стаж в някакви институции на местната администрация.

Разпознали сме основните типове познания, които инспекторите трябва да имат, за да могат да работят, най-вече в последната година. такова обучение се провежда по различните теми, най-вече от законодателството в съответната област на разследване и придобиването на умения за събеседване например, а също и други умения, които помагат при правилното разследване на жалбите.

Характерна черта на нашата система е, че ние делегираме правомощията за вземане на решения в голяма степен. Около 80-85% от решенията се правят

непосредствено от инспекторите, които са изцяло обучени за целта, без участието на омбудсмана. Омбудсманът трябва да подпише окончателното решение, за разлика от кореспонденцията, която трябва да се подпише от съответния инспектор. В това отношение инспекторите вземат решенията самостоятелно. Те могат да ползват консултациите и съветите на непосредствения си ръководител, но в крайна сметка те се чувстват насърчени да вземат самостоятелни решения. В първите шест месеца от заемането на съответната длъжност те работят под близък надзор, след което им се делегират по-широки правомощия за вземане на решения. Някои колеги могат да им бъдат като наставници, да им дават съвети в началото на работата им.

Смятам, че се справяме достатъчно добре в областта на обучението и това е според мен много важна област.

Качеството на персонала, надзора и оценяването. Тъй като всеки човек има своите индивидуални качества, се прави годишно оценяване. Също така имаме месечни заседания. Работи се в екип то трудните случаи. Има информация в компютърната ни система относно забавяния и други такива неблагоприятни явления в практиката.

Опитваме се също да оказваме помощ при управление на делата, както ги наричаме. Става въпрос именно за приоритетност на задачите. Ето тук имаме едно трудно дело, ще го оставя малко настрана да отлежи, след което то изостава и става още по-сложно да се започне работа по него. Ясно е, че веднъж забавено делото, ще се генерира още по-голямо забавяне. Затова се опитваме да установим такава система, която да осигури работата по по-трудните дела, като същевременно не изостава и работата по останалите.

В работата на инспекторите се опитваме да осигурим те да се съсредоточават върху необходимия обект на разследването и събирането на информация, необходима за издаването на решение. Някои инспектори имат идеята, че всяко едно погрешно действие на администрацията трябва да бъде разследвано и се оказва, че работят по повече задачи едновременно, а това не е необходимо. Защото някои от погрешните практики може да не са били причина

жалбоподателят да е станал жертва на несправедливост. И нашата компетенция, както е установена по закона, е, когато лицето е станало жертва на несправедливост. Ето защо се опитваме да контролираме текущите разследвания, за да не станат те прекалено широкообхватни, поради което да не доведат до никакъв резултат, а трябва да се съсредоточим върху това, което е необходимо, което е добро и което е предмет на несправедливост.

Следващата област е източниците на информация. Ще ги изброя съвсем накратко. Редовно се запознаваме с новостите в законодателството и в практиката, наемаме външни консултанти-юристи, също така имаме и свои консултанти, които говорят пред персонала за тези неща. Предоставяме огромно количество писмени указания, цели томове, които са във вътрешната ни интернет-мрежа и на хартиен носител. Тези писмени указания са по теми, да речем, законодателството в жилищното настаняване, как се предоставят жилища и какви са критериите за предоставяне на жилище на хората, също така жилищно настаняване на бездомните, здравеопазване, образование – различни области. Има и писмени указания относно компетентността ни.

Също така имаме правна библиотека, достъп до правни консултации, достъп до интернет, имаме специалисти в персонала си. Но хората общо взето са с обща компетентност, те трябва да имат уменията за разследване на всяка жалба, която е регистрирана при нас.

Следващият слайт е вземане на решения. Споменах вече, че делегираме правомощия на инспекторите. Те вземат окончателното решение. В това отношение заместник-омбудсманът ги подпомага, особено ако има несъгласие между инспекторите при вземането на решение или пък жалбоподателят направи оплакване от решението на инспектора. Тогава аз трябва да разследвам тези жалби. Самият омбудсман разглежда 5% от приключилите преписки. Опитваме се да отстояваме начина за наблюдение на качеството на разследванията.

На следващо място, работата по жалбите. Стилът, по който омбудсманът и неговият персонал работят с жалбоподателите, е от ключово значение. Ние се

опитваме да осъществим контакт с жалбоподателя, защото това е необходимо както с оглед уточняване на съдържанието на жалбата, така и да се даде увереност на гражданите, че определено лице се занимава с тяхната жалба.

Имаме посещения на място, както споменах по-рано.

Когато се стигне до официален отговор, ние запознаваме жалбоподателите с него преди публикуването му, за да получим тяхното мнение. Понякога получаваме доверителна информация от общината и можем да се съгласим в определени случаи, не винаги, да запазим информацията като поверителна. Например, ако общината ни предостави информация за трета страна, почти винаги правим предварително становище преди огласяване на окончателното решение и запознаваме жалбоподателя с това поверително становище, за да получим мнението му, което ще бъде отразено в окончателното решение.

Използва се обикновен език, а не правният жаргон, така да се каже. Имаме редица улеснения за жалбоподатели със слухови недостатъци, недостатъци в зрението. Работим с външни организации, които ни помагат в подобни ситуации.

Отношенията с жалбоподателите винаги могат да бъдат подобрявани. От друга страна, работата с общините има много важна роля. В противен случай може да се стигне до решения, които се неразбираеми и нереалистични от гледна точка на общините.

Що се отнася до големите ни клиенти, институциите, обикновено правим срещи, отиваме при тях, разглеждаме заедно проблемните области в предоставяните от тях услуги. Тези срещи се оказват полезни. Срещаме се с представителите на тези организации, но при по-големите държавни органи се срещаме с лицето, което отговаря за жалбите и отговаря за вътрешните разследвания на самата институция. След това предоставяме консултации на институциите за работа с жалбите, разбира се, когато те поискат това от нас. Но ние го правим с готовност, за да може съответната институция да ревизира разглеждането на жалбите. Предоставят ни например документация в резултат

на проведените вътрешни разследвания и ние осъществяваме преглед на документацията и чрез срещи и дискусии се опитваме да подобрим качеството на предоставените в резултат на нашите препоръки отговори. Защото е много неприятно за омбудсманите, когато получат отговор на своите разследвания, в който да не се съдържа необходимата информация.

В работата с общините се опитваме да подобрим стандартите. Вчера говорих за това.

Що се отнася до резултатите, когато говорим за положителните резултати в Лондон, те са по отношение на една трета от подадените жалби. Смятаме, че това е добро постижение. Използваме решаването на някои случаи на местно равнище. Понякога, когато общината получи подробна информация относно жалбата, тя е готова да се стигне до спогодба. Понякога ни казват: искаме да компенсирате пострадалата страна, бихте ли ни компенсирали какво трябва да направим. Ние им казваме: понеже тук сте сбъркали, съгласни ли сте да направите еди-какво си? В резултат от тези преговори с общината се опитваме да намерим средства за поправяне на несправедливостта. Това става преди да е завършило разследването и събирането на доказателства за извършеното нарушение. Постига се съгласие между участниците в процеса. Не много от гражданите желаят разследването да бъде изцяло завършено, поради което се достига до съгласие между жалбоподателя и общината, като, разбира се, се отчита и мнението на жалбоподателя. Понякога очакванията на жалбоподателите са нереалистични. Въпреки това постигаме съгласие и приключваме преписката, когато ние като местен омбудсман сме удовлетворени от предложеното разрешение от страна на общината.

В някои случаи издаваме специални доклади, вчера споменах за това, те се публикуват. Нашата независимост е гаранция за обективните ни отношения с общината.

И накрая, бъдещите тенденции. Областите, които се нуждаят от подобряване, са доста според нас. Бихме искали да съсредоточим повече усилия в общините да се получават поуки от разследванията. Какъв смисъл би имало да

се правят разследвания, ако няма никакви поуки от тях? Разбира се, жалбоподателите ще имат полза от тях, което не е без значение, но останалите хора, които биха могли да страдат от повтарянето на същите грешки? Аз лично съм застъпник на следното предложение: изпращането на годишно писмо на всички общини в моята територия на компетентност, които трябва да дават статистическа информация относно жалбите през последните три години, след което се разпознават основните изводи или поуки въз основа на разгледаните през тези години жалби. Подобна информация се подава до различните органи, вземащи решения в рамките на общинския съвет. Това е едната ни инициатива.

Също така се опитваме да работи в по-тясно сътрудничество с доброволческия сектор и неправителствените организации и други съвещателни органи. Опитваме се да подобрим информацията за съществуването на институцията омбудсман. Господин Филипков спомена, че 50% от гражданите са запознати със съществуването на институцията омбудсман. Не се притеснявам от ниския процент, защото след 60 или 70 години повече хора ще знаят за тази институция. Дори в нашата страна много от хората не са запознати в подробности за местната администрация, но това, което е необходимо да се осигури – информацията – трябва да бъде налице там, за да може човек, който има проблем, да я намери. И ако отидете в който и да е общински съвет в нашата страна, има една полица с листовки, с брошури /мисля, че те са включени във вашите материали/ и хората много лесно могат да получат информация за нашите услуги, когато се нуждаят от нея. Въпреки това не сме доволни от съществуващото положение и искаме да увеличим информираността най-вече сред представителите на етническите малцинства, които по-рядко биха били склонни да влязат в общината и да потърсят информация.

Благодаря.

ВОДЕЩА ЛИЗА МАКМАНЪС: Благодаря, Питър. Дали има някакви въпроси относно казаното от Питър?

Заповядайте.

ВЛАДИМИР ФИЛИПОВ: Благодаря. Изложението беше много изчерпателно. Аз бих искал да задам два кратични въпроса.

Първият е дали офисът се занимава с анонимни оплаквания, тъй като споменахте и вчера, че получавате доста жалби по електронната поща. Как идентифицирате подателя? Или използвате електронен подпис за това?

И вторият въпрос. Може би съм пропуснал, но да ни кажете малко повече за начина на финансиране на институцията омбудсман във Великобритания.

ПИТЪР МАКМАХЪН: Не разглеждаме анонимни оплаквания. Когато получаваме оплаквания по електронната поща, хората трябва да подадат информация относно адреса, името си и други подобни данни за идентификация, след което започваме кореспонденция с тях и те по пощата трябва да потвърдят, че са подали това оплакване. А електронната поща е първата стъпка, която след това трябва да бъде потвърдена чрез обикновена поща. Не може да бъде заобиколен проблемът, че жалбата трябва да бъде подадена писмено, това е законово изискване. Това е разрешението и на проблема откъде знаем дали електронната поща е достоверна или не. Ако имаме съмнения в това отношение, правим допълнително разследване. Ако някой твърди, че действа от името на определен жалбоподател, например роднина на възрастно лице, може да се окаже, че има повече роднини, които си мислят, че представляват майка ти. И това е едно трудно положение – дали всъщност това лице действа в интерес на жалбоподателя. Имало е случаи, когато сме се отказвали да провеждаме разследване, защото съответната възрастна жена не е потвърдила, че желае лицето да продължи работата по жалбата.

Относно финансирането. Струва ми се, че не казах достатъчно вчера. Процедурата общо взето е проста. Получаваме субсидия, която се предоставя не местната власт в страната ни, и обсъждането на сумата става в момента, по това време на годината. Ние получаваме част от тази субсидия. Преди отделните общини да получат своите части от субсидията ние получаваме нашата част. Но нашите услуги не са толкова скъпи, общо взето 10 млн. лири. Имаме три служби

с 220 служители. Финансирането се обсъжда в един от правителствените отдели, който взема решение по отношение на субсидиите и с някой от министрите, ако това се окаже необходимо, ако има някакви проблеми в количеството на финансирането.

КОНСТАНТИН ТАНЕВ: Аз имам един въпрос: приемате ли финансиране извън този грант, който получавате от държавата и по какъв начин то се отчита? Каква е неговата съдба – дали има отделни сметки, дали влиза в общия бюджет на институцията и какво става със средствата, които вие не разходвате? Трябва ли да ги върнете или те остават у вас за следващия период на отчитане?

ПИТЪР МАКМАХЪН: Разполагаме с ограничени възможности за получаването на други форми за финансиране. Да речем, получаваме спонсорство, дарителство, можем да продаваме определени публикации и, разбира се, лихви от вложения в банките. Но това не е голяма част от финансирането ни. Също така имаме определени такси за нашите услуги, но ние не можем да разчитаме на такова финансиране. Изцяло зависим от годишния си бюджет и не знаем какъв ще бъде бюджетът за следващата година. Но това е единственото, с което разполагаме.

Що се отнася до възможността за ползване на средствата през следващата година, има определена формула, която се използва за изчисляване на количеството на такива средства. В определени години сме могли да прехвърляме средства към следващата година малко повече отколкото ни позволява формулата, но правителството не се е месило.

АНТОАНЕТА ЦОНЕВА: Аз също имам един въпрос към вас. Бихте ли ни казали малко повече за спогодбата на общинско ниво, която постигате, и така наречените обезщетения в случаите, в които имаме нарушени права?

ПИТЪР МАКМАХЪН: Да, споразуменията, които постигаме, нещо като местно уреждане на споровете. Понякога става дума за осигуряване на услуга там, където тя е била отказана, понякога тези споразумения са за предприемане на конкретни мерки, например, ако капе някакъв кран, някой да дойде и да го

поправи. С други думи, някакъв ремонт. Има най-различни неща, които общината може да направи така, че този, който се оплаква, да се върне в първоначално положение, преди да се е появила административната грешка. Цялата работа е да се намери това разрешение на проблема, човекът да се върне в това положение, в което е трябвало да бъде, ако общината е действала коректно и както трябва. Понякога това не може да се постигне. Един класически случай например е забавянето на дадена услуга. Да речем, ако нещо не са поправили шест месеца, година или повече и го накарате да го направят евентуално /ремонт по къщата/, добре, правят го. Ами целият този застой? Той така ли си отива? Достатъчно ли е просто да се извинят! Не. Ние не смятаме, че е достатъчно.

В зависимост от обстоятелствата разглеждаме компенсация за периоди на забавяне или други ситуации, когато просто не е възможно човекът да се върне в това положение, в което е щял да бъде, ако не е сгрешила администрацията. Търси се някакъв заместител, да речем, сума пари, която е заместител на това, което е трябвало да се случи, но не се е случило. Ние публикуваме един наръчник за принципите, по които отпускаме финансова компенсация. В случая не говорим за компенсация за физически щети, които са предизвикани от общината, а по-скоро за компенсации за психически, стресови щети, забавяния и всякакви такива неща. В този наръчник публикуваме и сумите, които препоръчваме на общините да изплатят.

В нашата система общините имат конкретното право да плащат компенсации, ако смятат, че има възможност за погрешна администрация. Например нашият закон за омбудсмана дава право на общините да плащат компенсация, ако омбудсманът види, че има достатъчно доказателства за погрешна администрация или нарушение. И тогава вече може да се изплати сума на жалбоподателя. Понякога това е единственото разрешение, което можем да препоръчаме и затова често то се включва в тези уреждания или споразумения, както ги наричате вие.

В някои случаи, като тези помощи за жилищното настаняване, е малко трудно да се изчисли времевата рамка на проблема. Ние едва ли не гледаме какъв им е срокът за получаване на наема, какви са стандартните суми и пак даваме насоки за тези институции, които сами получават оплаквания и те самите трябва да се справят с тях. С други думи, наръчник за това как могат те да изплатят компенсация преди хората да са дошли при нас, така че да си спестим и този работен товар. Защото пък хората знаят, че даже да дойдат при нас, компенсацията, която ще получат, ще е същата, която ще получат и от институцията, ако се обърнат към нея.

Ако има някакви други аспекти на въпроса, които не съм покрил, кажете.

Г-ЖА МИХАЙЛОВА, Стара Загора: Още един въпрос: какъв е принципът на разпределяне на средствата в бюджета между трите офиса? Дали това става на база на жалби или на решени случаи, или на дейността в предходната година?

ПИТЪР МАКМАХЪН: Субсидията се дава на комисията, която е управителното тяло на омбудсмана. С други думи, има един общ клон за цялата наша организация. Тази комисия решава как ще бъде разпределена сумата по отделните офиси. Най-общо, се правят някакви корекции, например, заплатите в Лондон са по-високи отколкото в другите райони, защото наемите са по-високи в Лондон. Но иначе ги разпределяме по равно между трите офиса. Разбира се, в течение на годината използваме парите разумно, доколкото можем, да речем, заместник-омбудсманът във всеки един от трите офиса се среща с колегите си на две седмици и едната от темите, които могат да обсъждат, е, че единият офис харчи по-малко от предполагащото, а другият има трудности и харчи повече и можем да се съгласим например да преместим разумни суми от офис в офис по средата на годината, така че да можем да работим гъвкаво с бюджета.

ВОДЕЩА ЛИЗА МАКМАНЪС: Благодаря. Има още един въпрос, мисля, че трябва да бъде последният.

НИКОЛИНА ГОРОВА: Във вчерашното си изложение Вие казахте, че има възможност в съдебно заседание омбудсманът да дава оценка. Кой и при

какви обстоятелства може да привлече в един същински съдебен процес омбудсмана? В качеството му на свидетел или как?

ПИТЪР МАКМАХЪН: Може би съм имал предвид факта, че хората могат нас да ни съдят. С други думи, ние си публикуваме решението или насоката и могат да ни дадат например на административен съд, който да ни накара да си променим решението, ако административният съд реши, че нашата преценка за това какво е несправедливост не е вярно. И ако например по време на своето действие омбудсманът е интерпретирал погрешно закона, е възможно административният съд да постанови в противоречие с препоръката на омбудсмана. Иначе омбудсманите не могат да бъдат извикани като свидетели в съдебно дело от частни лица например. Така че това не ни е работа.

От друга страна, може да има позоваване в съда на това, което сме извършили, независимо от присъствие или отсъствие на омбудсман там. Например, ако някой жалбоподател започне процес, след като е получил решение от омбудсман, те могат да искат да използват това решение като част от доказателствения материал за своето дело.

Нещо, което е по-интересно за мен, са тези два скорошни случая, когато съдилищата започнаха да се позовават на начина, по който омбудсманът компенсира отделни личности в случаи, в които те са били жертва на лоша администрация. Един от тези случаи е за човешките права в една лондонска община, където едно семейство се разполага. Мисля, че бяха пет-шест деца и двама родители. Майката е със сериозно увреждане и може да се движи само с инвалиден стол. Дава им се временно жилище, но тъй като това жилище не е било пригодено за нейните нужди, тя е можела да стои само в една стая на партера и не е можела да използва никаква друга част на къщата. Оставили са тези хора там две години в безкрайно унижителни обстоятелства за тази жена. Съдът реши, че общият граждански закон е дал достатъчно основа за правилно оценяване на щетите, предизвикани от тази ситуация, решили са, че чл. 8 от Европейската конвенция за човешките права е бил нарушен. Съдът е казал, че най-близката аналогия, която може да приложи за компенсация на тези хора, е

да се разгледа практиката на местния омбудсман. И вече гледат какви източници на компенсация прилагаме ние и ги прилагат и в тяхното решение.

Това е един интересен случай, в който има взаимодействие между човешки права, съда и омбудсмана. Но пак казвам, омбудсманът не може да бъде викан като свидетел в съда.

ВОДЕЩА ЛИЗА МАКМАНЪС: Благодаря много, Питър.

А сега ще дам думата на Константин Танев, който ще започне разговора на тема асоциацията на местните омбудсмани.

ВОДЕЩ КОНСТАНТИН ТАНЕВ: Благодаря, Лиза.

Преминаваме към една тема, която става все по-актуална, във връзка с постепенното навлизане на институции от типа на омбудсмана в страната. Ние достигаме до проблема за някаква устойчивост, за стандартите в тяхната работа, за взаимодействията им с администрацията. Все повече се доближаваме до проблеми, свързани с необходимостта от изграждането на определен модел на взаимоотношения между омбудсмана и администрацията, вътре в самата структура на съответния офис и между омбудсманите и гражданите, механизма, който трябва да се изградят техните отношения. Този проблем става все по-остър и във връзка с предложената формулировка за установяване на местните омбудсмани в обобщения законопроект, приет от Комисията по правата на човека и вероизповеданията на Тридесет и деветото Народно събрание.

Всичко това определя една среда от проблеми, които опират до необходимостта от самоорганизирането на съществуващите омбудсмани. Във връзка с това е и темата на Кръглата маса. Аз бих искал да дам отново думата на Питър да каже няколко думи за Асоциацията на омбудсманите в Англия с молбата за едно по-кратко изложение.

ПИТЪР МАКМАХЪН: Ще опиша много накратко дейностите на Британската и Ирландската асоциация на омбудсманите. Тя свързва цялата гама институции не само на омбудсмани, но и на други организации, които се занимават с оплаквания в Обединеното Кралство и Република Ирландия.

Всичко започна в началото на 90-те години, когато имаше конференция на съответните институции, които решиха, че те искат да организират една-единствена асоциация. Целите, които не можете да прочетете на тази диаграма, са доста сходни с тези, които съм виждал в предварителната версия, която тук вече се обсъжда. В тях се включва разработването на ролята и титлата, ако щете, на омбудсмана. С други думи, всички организации, които се наричат омбудсман, наистина да бъдат омбудсман, а не хората да се объркват, че например някаква частна организация е омбудсман, при положение че тя се занимава с оплаквания. Тя се занимава с оплаквания, но тя не е омбудсман.

Така че асоциацията има за цел първо да се дефинират обществените критерии за институцията независим омбудсман. Беше създадена комисия, в където хората кандидатстваха. Казаха: ето аз тук имам институция, бихте ли я признали за омбудсман. И те получават отговор “да” или “не” от асоциацията. Ако отговорът е “не”, те все още могат да станат асоцииран член на асоциацията.

Друга цел е да се разработват по-добри стандарти за добри практики, да се провеждат конференции, семинари и т.н.

Деятелностите, очевидно свързани с тези цели, са публикуване например на бюлетин три пъти годишно. В този бюлетин понякога се споменава международният опит в тази сфера, най-различни статии за взаимоотношенията на омбудсмана с другите институции, с различните форми на разрешаване на проблеми и конфликти, въобще всичко, което може да има отношение към нашата работа.

Асоциацията наема един секретар при нас, то е бивш секретар на местен омбудсман. Той отговаря на запитвания на най-различни теми, например какви служби и какви услуги предлага омбудсманът. Асоциацията е нещо като фокусна точка на тези организации. Дава се възможност за обмяна и търсене на информация. Например, ако търсим информация за сравнителни заплати и сравнителни задължения, всякакви неща можете да сравните своите с тези на други организации. Публикуват се насоки, организират се работни групи. На

две години има една двудневна конференция, така че хората да свършат достатъчно работа съвместно с централното правителство, тъй като има един уточнен документ, по който е постигнато съгласие. С него се помага и на правителството да разработва политики в областта на омбудсмана. Този документ осигурява насоки за обществените служители, когато те трябва да се занимават с възможността да се създаде нова институция омбудсман и ако го правят, какви критерии трябва да използват, за да решат да го създават или не.

Другото, което мога да ви кажа набързо, са самите критерии. Най-общо, има четири критерия, които асоциацията е приела преди да приеме институцията омбудсман като наистина независима. Критериите са, че институцията трябва да е независима от всякакви институции, които омбудсманът има правомощието да разследва. Омбудсманите трябва да са ефективни, трябва да има достатъчно добре разработени справедливи процедури и трябва да са обществено отговорни.

С други думи: независимост, ефективност, справедливост и обществена отговорност.

Има и по-подробни критерии, но не мога да ги изброя всички. Ако става дума за независимостта например, ударението се поставя върху правомощията, юрисдикцията, метода на назначаване на омбудсмана – това да се прави по прозрачен, обществено достъпен начин. Хората, които назначават омбудсмана, трябва самите те да са независими от тези, които подлежат на разследване от страна на омбудсмана. Кое не означава, че не може да има представителство в малцинство на организацията, която може да бъде разследвана. Важното е мнозинството от комисията, която назначава омбудсмана, да е независима. В много случаи има участници в процеса на вземане на решение кой да бъде назначен за омбудсман в малцинство от организации, които могат да бъдат разследвани от омбудсмани. Важното е тези, които са в мнозинство, да вземат решението да не могат да бъдат разследвани от омбудсмана. Трябва да има минимум три години.

Ако омбудсманът не може да работи по здравословни или други причини или по сериозни провинения, си има процедура за неговото сваляне. И отново правото да се сваля омбудсман не трябва да бъде в органите, които могат да бъдат разследвани от омбудсмана. Съгласни сме, че понякога могат да бъдат представени като малцинство в комисията, която трябва да вземе решение за уволнението, но не повече.

Сходни защиты трябва да съществуват за заплащането на омбудсмана. Това не трябва да бъде подложено на намаляване или отнемане на заплатата пак от страна на тези институции, които подлежат на разследване от омбудсмана.

Омбудсманът трябва да има изключителното право да взема решения или да дава препоръки, а не да иска разрешението на някого да взема тези решения. Омбудсманът трябва да се отчита към орган, който пак да е независим от организациите, подлежащи на разследване от него. Трябва да има необходимия персонал и финансиране за процедирането на институцията, иначе няма да има никаква независимост, ако не е той независим от гледна точка на персонала и на финансите. Това са основните аспекти.

Другите критерии са свързани с достъпността на омбудсмана. Трябва да има достатъчно публично оповестяване на тези, които могат да се оплакват. В контекста на местното самоуправление например самата администрация трябва да предприеме някакви стъпки, за да рекламира омбудсмана и услугите, които той предоставя. Институциите, от които можем да се оплакваме, трябва да имат вътрешна процедура за подаване на жалби, която да е безплатна. Ако тя не е достатъчна, тогава хората да се обръщат към омбудсмана.

Това са критериите, които се използват от асоциацията, когато се разглеждат кандидатури за признаване на независима институция омбудсман.

ВОДЕЩ КОНСТАНТИН ТАНЕВ: Благодаря за изложението на Питър. За мен беше особено интересно да чуя критериите за независимост.

Искам да предоставя думата на Антоанета, за да ни представи нейната идея за учредяването на асоциацията в България. Освен за необходимостта за самите омбудсмани бих се радвал да чуя как учредяването и дейността на

асоциацията ще допринесе за по-ефективното осъществяване на човешките права и борбата с лошото управление.

АНТОАНЕТА ЦОНЕВА: Идеята да учредим Българска асоциация на местните омбудсмани, както в момента е нейното работно заглавие, се породи много естествено, тъй като вече между нас има неформални контакти. Имам предвид организациите и хората, които се занимават с подобен тип дейност. И именно тези контакти между организации като Центъра за изследване на демокрацията, Британския съвет, Отворено общество, всички неправителствени организации, които инспирираха практика в тази посока, и личностите, които пряко се занимават с осъществяването на обществено посредничество, през времето, в което се водеше общественият дебат за това има ли смисъл, възможно ли е в България, как, кой. Всички тези споменати от мен и сигурно и много пропуснати страни вземаха участие в публичното уговаряне на омбудсмана.

Защо местните омбудсмани? Защото това е единствената практика, която съществува в момента в България. На прага сме на приемането на Закона за омбудсмана, който предвижда в своите текстове също разпис за това, че общинските съвети ще имат възможността да избират обществени посредници, омбудсмани на територията на общините на Република България.

При всичко онова, което се случваше през последните години и особено интензивно през изминалите месеци на тази година, намирам съвсем естествена необходимо /и не само аз, а и всички, с които сме разговаряли/ от създаването на една такава организация, която да стъпи на този професионален принцип и в същото време да не изчерпва себе си само с идеята за това, че всички ние, които ще учредим тази асоциация, в професионалните аспекти на нашата работа трябва да се подпомагаме взаимно и като цяло всичко онова, което правим на базата на убеждението. И може би някога и етичния кодекс, който ни предстои да приемем заради мисията, които всички вършат, е необходимо да се направят множество стъпки в посока за това една такава асоциация постоянно да напомня с дейността както на всеки свой член, така и чрез своите организирани действия

за гарантирането на такива социални принципи и създаване на такава административна среда, иницирането на такива граждански активности, които да гарантират зачитането на законните права и интереси на гражданите в България.

Защо е интересно да се насочим към местния омбудсман? И по Конституция, и в специалния Закон за местното самоуправление, и във всичко онова, което стана през последните 12 години в рамките на прехода от тоталитаризъм към демокрация, българската община извоюва изключително много правомощия. В рамките на българската община са съсредоточени толкова съществени обществени услуги. Разбира се, всички административни услуги, които пряко касаят гражданите, също се предоставят от общината. Тя пряко влияе и на бизнес средата чрез множеството разрешителни, лицензионни и регистрационни режими, които се осъществяват на територията на общината. И именно българските общини са тези, които в момента създават стандартите на тези нива на комуникация между властта и гражданите, намирайки се най-близо до потребностите, които имат гражданите на една община и местните общности, съвсем естествено е, онези, които работят – омбудсманите, техните сътрудници, бюрата, които предоставят консултации на гражданите, медиаторите, хората, които се занимават със съдебни споразумения, намирайки се толкова близо до властта и толкова близо до гражданите, да осигурят онази чуваемост, онези нива на диалог, от които всички очевидно имаме нужда, за да изградим едни по-устойчиви принципи, за да стъпим ясно на базата на правовия ред, на правовата държава и законността. Защото истински завиждам на Питър Макмахън с бяла завист, че той идва от едно място, където има 400-годишна демокрация и омбудсманът стъпва върху правовия ред, развива своята дейност при вече една установена правова държава. Работейки в тази среда, той действително разполага с този авторитет, носи тази енергия и се намесва там, където тази машинария не сработва. Докато българският омбудсман, именно омбудсманът на ниво община ще бъде, много се надявам и вече виждам, че е така, с част от

ключовите играчи, които ще участват и ще динамизират процеса по установяването на правовата държава и правовия ред.

В този смисъл е още по-голямо предизвикателството хората, които вярват в тази мисия, да бъдат обединени в едно сдружение. Защото категорично ясно е, че общите усилия са много по-ефективни, от една страна, върху външните системи спрямо тази организация, а от друга страна, съм абсолютно уверена, че институционализирането на нашите отношения, които и сега са много близки, ще помогне за нашето усъвършенстване, за повишаване на нашия статус, за разширяване на нашето разбиране за философията на тази институция и за множеството възможности, които неминуемо в процеса на работата ще се създадат, за да си бъдем взаимно полезни.

С това изложение аз спирам, защото ще ми се наложи да бъда много поделова. Иначе мога да говоря много, много за смисъла от това.

Имате новия вариант на устава. Там са изложени накратко целите и задачите, принципите, на които ще стъпи асоциацията. Аз ще кажа само три важни неща. Това ще бъде юридическо лице с нестопанска цел, в обществена полза. Неговият върховен орган ще бъде общото събрание. Ще има управителен съвет, ще могат да членуват физически и юридически лица, които споделят целите на сдружението.

Мисля, че това са основните неща, които касаят един устав. Имате текста.

ВОДЕЩ КОНСТАНТИН ТАНЕВ: Благодаря, Антоанета. Тя представи с много ентузиазъм и дълбочина проблемите, свързани с дейността на съществуващите до момента омбудсмани и с установяването на институцията в страната, представи основните принципи и идеи за учредяването на асоциацията.

На днешната Кръгла маса сме облекчени от факта, че не всички предвидени участници в нея са тук, но пък за сметка на това имаме възможността да се радваме на присъствието на хора от градове, в които се изяви ентузиазъмът за учредяването на подобна институция. Така че ще поканя

колегите също да участват в дискусиата, като отново ще обърна внимание, че тя не е стриктно ангажирана само с учредяването на асоциацията, но и с проблемите, свързани с дейността на омбудсманите, проблемите, които те срещат, с необходимостта от изграждането на общи стандарти във взаимоотношенията с администрацията и най-вече за създаването на една единна практика.

Очаквам мнения и предложения в тази насока. Очаквам мненията и изказванията да бъдат само на тази тема, извън нея няма да давам думата.

Има думата г-жа Николина Горова от Регионално сдружение “Омбудсман” в Стара Загора.

НИКОЛИНА ГОРОВА: От наша гледна точка учредяването на подобна асоциация би било полезно, защото множество жалби, които ние имаме и които касаят работата на институциите от централната власт, биха могли по-лесно да се решават, ако имахме възможност да ги препращаме в София в асоциацията и оттук да канализираме нещата. Имаме известно притеснение за това дали тази асоциация би могла да си върши добре работата, имайки предвид подготовения законопроект за омбудсмана, защото, ако ми позволите една силна дума, той е до такава степен кастриран, че подобни инициативи не знам дали ще се впишат в институционализирането на централния омбудсман. Разбира се на нас нищо не ни пречи да направим усилия в тази посока.

ВОДЕЩ КОНСТАНТИН ТАНЕВ: Благодаря. Госпожа Горова изказа своето опасение във връзка с недостатъчната детайлност на предложението обобщен законопроект на Комисията по правата на човека и вероизповеданията към Тридесет и деветото Народно събрание и възможността да се впише инициативата в нея. Въпреки това аз смятам, че именно поради оскъдността на уредбата тази инициатива е полезна.

Ще оставя въпросите за след кафе-паузата. Благодаря на всички участници дотук. Обявявам кафе-пауза.

/След кафе-паузата/

ВОДЕЩ КОНСТАНТИН ТАНЕВ: Думата има г-н Филипov.

ВЛАДИМИР ФИЛИПОВ: В началото искам да кажа, че не съм юрист и може да допусна някоя грешка. Ще се радвам, ако ме поправите. Факт е обаче, че законопроектът за омбудсмана мина на първо четене и в една от точките изрично пише, че омбудсманът няма право да членува в политически партии и професионални организации, стопански и нестопански субекти. Дали няма да се окаже, че с учредяването на тази организация и с регистрирането ѝ по Закона за юридическите лица с нестопанска цел няма да се поставите извън закона при приемането му на второ четене?

Във връзка с това предлагам да се помисли за вариант, при който да се търси поправка в закона с възможност за учредяване на такава организация.

Другите ми съображения са по самия устав. Аз много се радвам, че г-н Макмахън направи толкова обстойно изложение относно това как работи тяхната организация, на какви принципи почива. Смятам, че в присъствието на точки като извършване на социологически проучвания пряко свързва тази асоциация и я прави зависима всъщност от тези, които ще поръчват социологическите проучвания. Тук има и точки като консултантска дейности, координация на проекти и програми и т.н. Това са принципни съображения, ще помоля да ме поправите, ако греша. Благодаря ви.

ВОДЕЩ КОНСТАНТИН ТАНЕВ: Това бяха планираните изказвания. Имате думата за коментари.

МАРИЯ ЙОРДАНОВА: Аз исках само една дума да кажа. Дори и да бъде приет в този вид законът, няма никаква пречка. Законът е за парламентарния омбудсман, за общонационалния омбудсман. За местните омбудсмани има само един текст, той не третира никакви забрани, нищо повече от това, че

общинските съвети могат да избират. Така че няма конфликт, няма никаква пречка.

ГЕОРГИ МИЛКОВ: Аз съжалявам, ако съм оставил впечатление, че това, което сега ще представя от името на моите колеги, е алтернатива или антагонизъм към хората, които са подготвили този устав. Радостен съм да участвам в сбъдването на една мечта, на нещо много важно и благодаря на хората, които са подготвили устава.

Бих искал да предложа някои незначителни корекции.

В чл. 1, ал. 4, предлагаме след “задължителните регистри” просто да се измести там и няма да има нужда от тези подчинителни форми.

В чл. 3, т. 1, “Република” да се изпише, а да не е съкращение. Не прави добро впечатление в устав да има подобни съкращения.

В т. 6 “мероприятия” да бъде заменено с “дейности”.

В т. 7 предлагаме следната редакция: “Организира образователни форуми като конференции, семинари, тренинги и др.”

Сега ще се опитам да обясня нещо сериозно, което касае чл. 6 относно членството. В чл. 5, ал. 1, т. 1 е казано, че общото събрание определя три вида имуществени вноски: встъпителни, годишни и допълнителни. В чл. 6, ал. 1 е казано, че членове са тези, които спазват устава и заплащат редовно членския си внос, но в чл. 10, ал. 3 е казано какви са условията за отпадане на член от организацията и как става това. Според нас редът за създаване на членство и за отпадане трябва да бъде един и същ. Затова предлагаме в чл. 6, ал. 1 “членски внос” да бъде заменен с “имуществените си вноски”.

В чл. 8, ал. 2 е казано, че почетният член не заплаща членски внос. Предлагаме “същият” да бъде заменен с “като”.

В чл. 19, ал. 2, т. 5 “изготвя” да отпадне, тъй като в предишния член 17, т. 6, е казано кой подготвя тези отчети и няма нужда да се търси друг текст.

Последното ми предложение поставям като дискуссионно. Изпуснат е чл. 20 – да се добави, че дейността на председателя на управителния съвет се подпомага от секретар, който е член на управителния съвет.

Това са предложенията. Благодаря.

ВОДЕЩ КОНСТАНТИН ТАНЕВ: Има думата г-н Маньо Манев от Съюза на юристите в България.

МАНЬО МАНЕВ: Искам преди всичко пред вас да поставя на дискусия въпроса уместно ли е асоциацията да се нарича Българска асоциация на местните омбудсмани? Аз например съм против думите “на местните”, по добре е според мен това да бъде Българска асоциация на омбудсманите. Желаете ли да развия аргументите си в тази посока?

ВОДЕЩ КОНСТАНТИН ТАНЕВ: Ако обичате, накратко.

МАНЬО МАНЕВ: Най-трудното нещо е да се изразиш накратко, но аз ще направя опит.

Преди всичко нямаме правна опора да говорим за съществуването на местни омбудсмани, имаме основание да говорим, че съществува институтът на омбудсманите. Ето защо в тази асоциация могат да членуват и следва да членуват не само лица, които са омбудсмани, а и онези, които са и привърженици на този институт за алтернативно решаване на спорове. Не зная направи ли ви впечатление, когато г-н Питър Макмахън каза, че в тяхната асоциация членуват и други групи хора, които не са омбудсмани, но се занимават с алтернативно решаване на спорове. Той спомена дори медиатори. Ето защо, когато създаваш една обществена организация с нестопанска цел, ти трябва преди всичко да се стремиш да привлечеш възможността повече членове да участват в нея.

С оглед на това, бих могъл онези от вас, които желаят да изложат и други аргументи в тази насока, да го направят. Обстоятелството, че предстои второто четене на закона ще даде възможност за създаване фигурата на омбудсман не само на местно, но и на републиканско ниво.

Що се касае до другия принципен въпрос, който се постави тук, той трябва да бъде изяснен за всички. Кой мисли, че омбудсман не може да членува в нестопанска организация и че някъде има такава забрана? Това е просто странно! Действително това, на което Вие, господин Танев, обърнахте

внимание, че е по-хубаво една държава да има 400 или 200 години демокрация, за да го разбере, трябва да се прави коренна разлика между политическа организация, синдикална организация, но може ли да забраниш на омбудсмана на членува в Съюза на българските ловци? За какво става въобще дума?

ВОДЕЩ КОНСТАНТИН ТАНЕВ: Няма такава забрана в закона. Законът казва, че нямат право да бъдат в управителни органи.

МАНЬО МАНЕВ: Но, господин Танев, неюристите когато четат още чл. 1, се смущават. Каква полза има от такива алинеи като ал. 2? Сдружението не е политическа, синдикална и религиозна организация. Ами като ѝ сочиш целите, като ѝ казваш дейностите, това е достатъчно.

Искам да поставя на дискусия един такъв въпрос. Господин Милков, Вие бяхте много прав, като направихте забележката да не се засегне някой. Не се засягайте, че аз говоря толкова категорично, защото аз имам зад гърба си регистрирани не по-малко от 100 такива сдружения, само по новия закон не по-малко от 20. И аз виждам, че този устав, който обсъждате, не може да бъде утвърден от никой съд. Той не отговаря на изискванията на закона. Трябва да ви кажа, че съвсем повърхностно го прочетох, но той няма предмет. А законът изисква да има. Цели, дейности – да, но трябва да има предмет. А няма такъв текст. И ако се вгледаш внимателно, виждаш прекалено много ненужни неща, а са изпуснати важни работи.

Затова питам: ако ще създавате една работна група, която да подготви годеен проект за устав, поне в тази група да има човек, който е регистрирал поне един път организация с нестопанска цел. Иначе няма да се постигнат резултати.

В заключение, моля, ако някой се е засегнал, да бъде снизходителен към моите думи, да го отдаде на напредналата ми възраст, а не на нещо друго.

Благодаря ви за вниманието.

ВОДЕЩ КОНСТАНТИН ТАНЕВ: Искам да Ви уверя, че няма кой да се засегне, това е кръгла маса, всеки има право да изкаже своето мнение “за” и “против”.

Други мнения, предложения, изказвания?

МАРИЯ НИКОЛОВА, гражданин: В Съюза на юристите аз присъствах на няколко обсъждания във връзка с омбудсмана. Първото обсъждане беше организирано от доц. Снежана Начева. Още тогава малко се видя, че тази институция омбудсман няма да бъде достатъчно ефективна. Но при едно от следващите обсъждания ми направи впечатление, че материалите, които бяха подготвени, вече гражданите трябва да заплащат някаква сума от 40 лева. Гражданите обикновени биха прибегнали до институцията омбудсман, ако не трябва да заплащат такса от 40 лева.

ВОДЕЩ КОНСТАНТИН ТАНЕВ: Госпожо Николова, извинявам се, че Ви прекъсвам. Няма такси! Не се събират такси в нито една от омбудсманските процедури, никъде в страната.

МАНЬО МАНЕВ: Господин Танев, трябва да стане ясно едно нещо. Съюзът на юристите в България има център за алтернативно решаване на гражданско-правни спорове, извънседебно. Но това е съвсем друго нещо, това не са омбудсманите. Ние сме обсъждали омбудсманите, публикували сме трите законопроекта, писали сме материали, ние стоим зад институцията омбудсман с всичка сила и това доказва и нашето присъствие тук.

ВОДЕЩ КОНСТАНТИН ТАНЕВ: Благодаря за участието Ви. Просто уточних отговора на конкретния въпрос, за да не се губи време.

Други изказвания?

Г-ЖА МАРТИНОВА, Съюз на юристите в България: Аз ще се изкажа единствено във връзка с наименованието. Смятам, че ние трябва да се гордеем с нашия български език и да го съхраним. Думата е шведска, всички знаят, че институцията е възникнала в Швеция през 18 век. Тази институция е възприета в много европейски страни, без Германия, и всички страни са превели думата на собствения си език. Във Франция има дори Закон за защита на езика. Намирам, че е правилно ние също да си служим с тази българска дума. Тя може дори да не съответства буквално на превода на омбудсман, но да има такова смислово съдържание, което да достига до хората, да бъде ясно с какво ще се занимава омбудсманът, както го наричате вие. Аз направих една справка в Института по

български език, че тази дума би могло да бъде преведена като граждански защитник или граждански посредник, в какъвто смисъл си служат и някои от колегите. Думата дори фонетично не хармонира с нашия език. Аз нямам нищо против старата шведска култура, но нека и ние да си пазим нашата култура. Така е по-достойно.

ВОДЕЦ КОНСТАНТИН ТАНЕВ: Благодаря Ви.

Госпожа Михайлова от Стара Загора иска да вземе отношение по този въпрос.

Г-ЖА МИХАЙЛОВА, Стара Загора: Аз съм филолог и също ратувам за чистотата на българския език, но от двегодишната практика, която имаме в Стара Загора смятаме, че думата е много удачна. Самата Вие казахте, че сте проверили, че думата има значението на обществен защитник или обществен посредник, но думата омбудсман съчетава и двете значения. Ако се нарече обществен защитник, то в такъв случай част от неговата дейност просто не влиза в смисъла на тази дума. Ако се нарече обществен посредник, същото се отнася и за тази дума.

ВОДЕЦ КОНСТАНТИН ТАНЕВ: Благодаря Ви.

РАДА КУЛЕКОВА: Аз искам да кажа две думи не толкова като някакво конкретно възражение, по-скоро само като поощрение. Защото, както каза Георги Милков, ние мислим и говорим за тази асоциация повече от три години и е хубаво, че най-после тя ще се учреди.

Конкретно по проектоустава. Аз нямам специални забележки, освен някои, които вече бяха казани. Направи ми впечатление нещо, за което не е необходимо да се внасят поправки, а по-скоро да се имат предвид като смислова тежест. Омбудсманът както и да се превежда на български език, все е или обществен, или граждански. У нас не се нарича административен секретар, както на други места. Има една тежест, освен че се говори за омбудсманите в целите и средствата, следващото понятие по тежест е административна дейност и среда. Най-малко тежат гражданите и гражданските права в тези основни пунктове на един устав. Може би не е нужно да се внася нещо като промени, но

по-скоро всички да имаме предвид, че сдружаването на омбудсманите не е самоцелно, а в края на краищата цели подобряване на административната практика по отношение на гражданските права и обслужването на гражданите. Крайната цел все пак остава тази.

Това исках да кажа. Не възнамерявам да предлагам конкретни поправки и промени, може да остане и така.

ВОДЕЦ КОНСТАНТИН ТАНЕВ: Благодаря Ви, госпожо Кулекова.

Други изказвания и предложения? Госпожо Герасимова, заповядайте.

ЗОЯ ГЕРАСИМОВА, Българска асоциация за извънсъдебно решаване на спорове, гр. Пловдив: Аз ще взема отношение по въпроса за наименованието на сдружението. Считам, че дискусия по въвеждането на термина омбудсман не бива да има, тъй като нашият законодател въвежда думата омбудсман. Доколкото зная, в законопроекта е Закон за омбудсман. Явно при парламентарното разглеждане на законопроектите са взети предвид всички дискусии по повод въвеждането на думата омбудсман или неин български еквивалент. И за да бъдем съответни на този закон, който всички очакваме, смятам, че трябва да възприемем наистина думата омбудсман.

ВОДЕЦ КОНСТАНТИН ТАНЕВ: Благодаря.

МАРИЯ ЙОРДАНОВА: Само едно уточнение. В един свитък, който бяхме подготвили към материалите и вчера би трябвало да сте го получили, има отпечатан законопроекта, който ще бъде внесен на второ четене. Наистина парламентарният законопроект се нарича Закон за омбудсмана. Това, което четете в книжките, са наши варианти, имам предвид на работната група на Центъра за изследване на демокрацията. Ние се бяхме ориентирали към други наименования, но Комисията по правата на човека и вероизповеданията, която беше водеща по този законопроект, запази шведското наименование омбудсман. Така че дори не би било коректно да се използва друго наименование на асоциацията, при положение че вече ще има легално понятие за това.

ВОДЕЦ КОНСТАНТИН ТАНЕВ: Има ли други изказвания и предложения? Госпожа Цонева, заповядайте.

АНТОАНЕТА ЦОНЕВА: Аз искам само да взема отношение по следното. Очевидно има забележки, има съображения към устава. Аз съм склонна да ги приема всички. Сигурно този текст не е съвършен, какъвто и не би могъл да бъде. Гледали сме да се съобразим със Закона за юридическите лица с нестопанска цел. Ако има разминавания, ако има проблем, свързан със съдебната регистрация, ще се направи всичко възможно текстът да бъде подобрен. С оглед на това ще помоля и за вашата помощ, за да няма пречки при регистрацията.

Аз бих помолила да чуя има ли съгласие за това, че ние ще правим тази асоциация, за да стигнем до детайлите. Би било полезно за всички, ако ние излезем с това решение, ако има съгласие по тази тема, сред всички онези, които смятат, че целите на едно такова сдружение отговарят на философията и смисъла на организациите, които представляват, и дейностите, които вършат. И може би най-добрата форма ще е една работна група да погледне още веднъж устава и да се направят следващите стъпки по регистрацията.

ВОДЕЩ КОНСТАНТИН ТАНЕВ: Благодаря, Антоанета. Дотолкова доколкото досега никой не е изразил несъгласие, можем да приемем, че всички присъстващи са съгласни с подобна идея, подкрепят създаването на асоциация. Бележките са само с оглед на подобряването на текстовете на документите.

МАНЬО МАНЕВ: Извинявайте, че вземам за втори път думата, но искам да поставя един принципен въпрос, който остана извън вниманието на аудиторията. Това е въпросът сдружението в обществена полза или в частна полза ще бъде. Онези, за които не е тайна нашият нов закон, който се прие, за юридическите лица с нестопанска цел, знаят нашият законодател какъв гаф е направил и ние го носим на гърба си. Например ние, Съюзът на юристите, се принудихме да се регистрираме като обществена организация от частна полза. С вас сме дискутирали и аз зная, господин Танев, изключително голямата ви юридическа ерудиция, че сегашните текстове на закона създават някои неудобства, когато е в обществена полза. Въпреки че лично аз с цялото си сърце, с цялата си душа, със съзнанието си като правник стоя зад идеята да се

създаде сдружение и това конкретно сдружение да бъде несъмнено сдружение в обществена полза, аз виждам опасностите от гледище на закона. Ето по този въпрос работната група би могла да направи някои по-сериозни консултации и да вземе окончателно решение – дали да бъде в обществена полза или в частна полза.

ВОДЕЦ КОНСТАНТИН ТАНЕВ: Благодаря много.

Заповядайте, господин Милков.

ГЕОРГИ МИЛКОВ: Аз бях един от хората, които вчера предложиха сдружението да се регистрира в обществена полза във връзка с последните изменения в Закона за юридическите лица с нестопанска цел, приети през тази година. А те са, че организациите, които са регистрирани в обществена полза, обществено полезна дейност, няма да правят годишен одит, който е голямото притеснение на такива организации и който струва много пари. Другото неудобство е регистрацията, която трябва да направи в Централния регистър и да подаде още много документи, ако годишният оборот на тази организация е по-малък от 1 млн. лева. В България няма повече от десет такива организации. А голямото предимство на една такава организация /аз Ви подкрепям, разбира се/ е, че всички организации, които са в обществена полза, стоят доста по-добре в пространството и са доста по-уважавани. И понеже тук е записано в целите и в средствата, че тази организация трябва да обучава и да извършва различни образователни програми, които задължително струват пари, донорите тепърва ще започнат да обявяват и вече обявяват конкурси, които дават приоритет на организации, които са регистрирани в обществена полза. Казвам това, защото искам да подчертая, че обществената полза за нас е по-добър вариант и ние нямаме притеснения относно нито регистрацията в Централния регистър, нито пък годишния одит, който не е задължителен за нас.

Благодаря ви за търпението.

ВОДЕЦ КОНСТАНТИН ТАНЕВ: Вашето изказване беше интересно. Няма да дискутираме темата за разликата между организациите в обществена и частна полза, въпреки че степента на уважителност е еднаква за всички.

Единствената разлика е, че би трябвало да имат различен данъчен режим. За съжаление няма толкова привилегии в обществена полза, че да има някакъв стимул за регистрация. Но това е друг проблем.

Други изказвания по темата? Тъй като изглежда бяха казани всички принципни “за” и “против”, даже влязохме в някои по-големи подробности, които започнаха да излизат от темата на дискусиата, аз предлагам да дадем думата на нашия репортьор, нашата колежка Марта. С удоволствие ѝ предоставям възможността да обобщи това, което се каза.

МАРТА: Предвид постепенното навлизане на институциите от типа на омбудсман в страната, темата за създаване на асоциация на местните омбудсмани е изключително актуална. Проблемът се усложнява във връзка с уредбата на местните омбудсмани в законопроекта на Народното събрание.

С цел внасяне на известна яснота по този въпрос думата беше дадена на нашия гост Питър Макмахън, който уточни как стоят тези неща във Великобритания. Там действа асоциация, която свързва цялата гама от институции, занимаващи се с оплаквания в Обединеното Кралство и Ирландия. Интересното беше, че в тази асоциация влизат не само омбудсманите, но и представители на честния сектор, социални работници, както и граждани.

Целите на британската асоциация са сходни с тези, които са предвидени в устава на Българската асоциация на местните омбудсмани.

Що се отнася до основните критерии, г-н Макмахън посочи четири основни критерия: независимост, ефективност на омбудсмана, добре разработени процедури и обществена отговорност.

След г-н Макмахън думата имаше г-жа Антоанета Цонева, която посочи основната необходимост от създаването на подобна асоциация. По принцип идеята на тази асоциация е не само да стъпва на професионален принцип, но основната цел е да напомня за дейността си да гарантира социалните принципи и гражданската активност с цел естествено зачитане на гражданските права и свободи.

Според г-жа Цонева чрез дейността на подобна асоциация ще се стигне до усъвършенстване на местните омбудсмани, на този институт, които от своя страна ще бъде полезно както за гражданите, така и за омбудсманите и за общините в България.

Идеята е тази асоциация да бъде юридическо лице с нестопанска цел в обществена полза. Върховен орган да бъде общото събрание. Предвижда се в асоциацията да членуват както физически, така и юридически лица.

Госпожа Николина Горова представи дейността на Регионалното сдружение на омбудсманите от Стара Загора. Мнения изказаха г-н Филипков относно липсата на възможност омбудсманът да членува в стопански и нестопански организации. Господин Милков предложи редакция на текстовете в проектоустава. Разви се дискусията относно наименованието на омбудсмана, изобщо наименованието на институцията, както и дискусията относно това дали асоциацията да бъде в обществена полза или в частна полза.

ВОДЕЩ КОНСТАНТИН ТАНЕВ: Благодаря, Марта.

Лиза, нашата работна група изпълни работата си в рамките на едно *nobles oblige*.

ЛИЗА МАКМАНЪС: Не знам какво точно сте решили да направите, но разбирам, че искате да създадете работна група, която да довърши работата по учредяването на асоциацията, подобряването на устава. Искам само да знам кой ще свърши тази работа?

ВОДЕЩ КОНСТАНТИН ТАНЕВ: Според мен нещата бяха до голяма степен опростени, дотолкова доколкото всички предложения и мнения бяха вече изказани. На основата на това, че има подготвен текст, с който всички се бяха запознали, тези неща ще бъдат отразени и в окончателния му вариант бъдещите учредители на сдружението ще могат да го подпишат. Но това вече не е предмет на дискусията на Кръглата маса и затова обявих нейната работа за приключена.

АНТОАНЕТА ЦОНЕВА: Действително имаше спор в много големи детайли относно устава, което, разбира се, е много важно. Така или иначе, смятам, че ние вече сме част от тази асоциация, имаме предвид съгласието за

нейното учредяване. С оглед на това, че тук се изказаха някои съображения относно устава, които, пак казвам, аз съм склонна да възприема, той ще бъде прегледан отново, за да бъде съобразен изцяло и напълно с всички изисквания, ако има такива разминавания. Това, което бихме могли да решим в този момент, е каква ще бъде датата за общото учредително събрание, където всъщност ще се положат подписите под устава и ще се тръгне към съдебната регистрация.

ВОДЕЩ КОНСТАНТИН ТАНЕВ: Благодаря за уточненията. Това е въпрос на бъдеща координация. Явно е, че уточняването на датата зависи от готовността на документите, актовете. Затова всичко остава в ръцете на Антоанета, която ще ни уведоми. Голямата новина е, че всъщност има такова съгласие и неформално бихме могли да кажем, че решение за учредяване е взето.

Благодаря. */Ръкопляскания./*

ЛИЗА МАКМАНЪС: Благодаря ви за уточнението. Наистина много е важно да се поддържат лични контакти.

Какво мога да кажа от името на всички колеги, които работиха по проблемите? На представителите на Центъра за изследване на демокрацията, особено г-н Танев, както и Антоанета Цонева, софийският омбудсман, искам да благодаря на Ева Атанасова, въобще на всички искам да благодаря. Да благодаря на тези, които организираха семинара, които работиха и свършиха огромната работа. Надявам се, че всички намират тази конференция за полезна и добра.

За мен лично беше особено интересно да чуя за вашия опит и за решението да се създаде такава асоциация на местните омбудсмани в България. Благодаря на всички, че дойдохте в събота и неделя точно преди Коледа! Благодаря ви за усилията.

И най-накрая искам да благодаря на нашия гост Питър Макмахън, който говори толкова добре за своя опит. Аз също много научих от него и веднага щом се върна във Великобритания, ще започна да се оплаквам от местните

власти. Благодаря, много Питър, че предприе това пътуване точно преди Коледа! Приятен път!

/12,30 ч./